

## Mikä kuntoutuksessa kuntouttaa?

Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus-asiakkaiden kokemuksia

Sari Lapinkangas

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Vammaistyö ja kuntoutus  
Sosionomi (AMK)

KEMI 2013

# SISÄLLYS

SISÄLLYS .....	2
TIIVISTELMÄ .....	3
ABSTRACT .....	4
1. JOHDANTO .....	5
2. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	8
2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset .....	8
2.2 Opinnäytetyön aineiston hankinta.....	9
2.3 Opinnäytetyön aineiston analysointi .....	10
2.4 Opinnäytetyön eettisyys .....	12
3. MIELENTERVEYSKUNTOUTUS JA TYÖHÖNVALMENNUS.....	13
3.1 Kuntoutus ja kuntoutuminen .....	13
3.2 Ammatillinen kuntoutus mielenterveyskuntoutujan tukena.....	16
3.3 Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus .....	17
3.4 Työklänikka toimintaympäristönä .....	20
4. OHJAAMISEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	21
4.1 Ammattina ihminen - arvot ja eettisyys kuntoutustyössä ja ohjaussuhteessa .....	21
4.2 Sosiaalipedagogiikka ja sosiokulttuurinen innostaminen .....	22
4.3 Sosiodynaaminen ohjaus .....	24
5. TUTKIMUSTULOKSET .....	26
5.1 Arvostava kohtaaminen, läsnäolo ja aito kuunteleminen.....	26
5.2 Dialogisuus, empaattisuus ja sosiaalinen herkkyyys .....	29
5.3 Mielekäs tekeminen, kannustaminen ja motivointi.....	32
5.4 Osallisuuden kokemus ja vertaistuen merkitys .....	39
5.5 Kehittämistarpeita ja ehdotuksia asiakkaiden kertomina .....	43
6. JOHTOPÄÄTÖKSET .....	48
7. POHDINTA .....	54
LÄHDELUETTELO .....	58

## TIIVISTELMÄ

### KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Tekijä(t):	Sari Lapinkangas
Opinnäytetyön nimi:	Mikä kuntoutuksessa kuntouttaa?
Sivuja (+liitteitä):	60
<p>Opinnäytetyön aiheena on kartoittaa mielenterveyskuntoutujien kokemuksia kuntoutuksesta ja ohjauksesta mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa ODL-Säätiön Työklinnkapalveluissa. Tavoitteena on asiakaskokemusten kautta selvittää, mikä kuntoutuksessa kuntouttaa. Kuntoutuspalveluiden kehittämisen näkökulmasta tavoitteena on löytää ja nimetä hyvän ohjaussuhteen elementtejä ja kuntoutumista edistäviä konkreettisia asioita päivittäiseen työhön.</p> <p>Opinnäytetyössä selvitän kuntoutuksen ja kuntoutumisen sekä ammatillisen kuntoutuksen käsitteitä. Osana ammatillista kuntoutusta on Kelan mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus. Sen määrittely sisältyy myös opinnäytetyöhöni. Ohjaamisen teoreettinen viitekehys käsittelee auttamistyön etiikkaa, sosiaalipedagogista ajattelua ja sosiokulttuurista innostamista sekä konstruktiviseen näkemykseen pohjautuvaa sosiodynaamista ajattelutapaa ohjaamisesta.</p> <p>Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus. Aineiston hankinta on toteutettu teema-haastattelulla. Kohderyhmänä on neljä MT-työhönvalmennukseen osallistunutta asiakasta. Aineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.</p> <p>Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa keskeisiä kuntoutumista edistäviä tekijöitä ovat sen pitkäkestoisuus, mielekäs tekeminen, osallisuuden ja tarpeellisuuden kokemukset, vertaistuki ja sosiaaliset suhteet. Ohjauksessa merkityksellisinä asioina tuli esille aito kohtaaminen, kunnioittaminen, empaattisuus, kuunteleminen, dialogisuus, läsnäolo, ohjaajan innostuneisuus ja kannustaminen.</p> <p>Asiasanat: Mielenterveyskuntoutus, työvalmennus, sosiaalipedagogiikka, sosiodynaaminen ohjaus</p> <p>Asiasanat: Opinnäytetyön sisällön perusteella valitaan 3 - 7 asiasanaa <a href="#">YSA:n</a> eli yleisen suomalaisen asiasanaston mukaan. Sanat erotetaan toisistaan pilkulla.</p>	

## ABSTRACT

### KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

<b>Tekijä(t):</b>	Sari Lapinkangas
<b>Opinnäytetyön nimi:</b>	What actually rehabilitates in the rehabilitation
<b>Sivuja (+liitteitä):</b>	60
<p>The subject of this Bachelor's thesis is to research experiences of mental health rehabilitation clients in The rehab and counseling of the ODL foundation vocational training services. The aim is find out through the client experiences what actually rehabilitates in the rehabilitation. Development of rehabilitation services gives a point of view with the aim to find out and name elements of good guidance relationship and concrete things that promotes the rehabilitation in daily work.</p> <p>In this thesis I define the concepts of rehabilitation and vocational rehabilitation. The job coaching of mental health rehabilitation clients that is provided by Kela is a part of vocational rehabilitation. It is also defined in this thesis. The theoretical framework of guidance deals with ethics of relief work, social pedagogical philosophy, sociocultural inspiring and counseling that is based on constructivist vision of sosiodynamic mentality.</p> <p>This thesis is a qualitative research. The source material is gathered from theme interviews. There were four job training clients taking part in these interviews. The material is analyzed by material-oriented content analysis.</p> <p>The results: Key factors that promote the rehabilitation in the job coaching are: long duration of rehabilitation, reasonableness of working, experiences of involvement and necessity, the peer support and social relationships. According to the results of this thesis, relevant factors in the guidance are at least a real encounter, respect, empathy, listening and dialogism, precedence with client and both enthusiasm and encouragement of the counselor.</p> <p>Key words: Mental health rehabilitation, Job coaching, Social pedagogic, Sociodynamic Counseling,</p> <p><b>Asiasanat:</b> Opinnäytetyön sisällön perusteella valitaan 3 - 7 asiasanaa <u>YSA:n</u> eli yleisen suomalaisen asiasanaston mukaan. Sanat erotetaan toisistaan pilkulla.</p>	

## 1. JOHDANTO

Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus on Kelan järjestämää ammatillista kuntoutusta, jota toteuttavat työkeskukset, työhönvalmennussäätiöt ja muut palveluntuottajat, joilla on omia työpajoja tai työosastoja. Keskeistä on sekä ohjattu ja tuettu työ omilla työosastoilla että elämänhallintataitojen kartuttaminen yksilö- ja ryhmävalmennuksen keinoin. (Kelan standardi 2011, hakupäivä 22.3.2013) Lähtökohtana opinnäytetyölleni on työni mielenterveyskuntoutujien ohjaustehtävissä ja kiinnostukseni työyhteisöni työn ja toimintakulttuurin kehittämiseen. Kuntoutuksen asiakastyötä tehdessäni olen pohtinut kuntoutusprosessia, sen toteuttamisen erilaisia tapoja ja käytäntöjä asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaiden kertomat omat kokemukset kohtaamisistaan ja kuulluksi tulemisistaan sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmissä laajemminkin ovat antaneet usein ajatteleminen aihetta. Nuorten aikuisten mielenterveydellisistä syistä lisääntyneen eläköitymisen ja työelämästä syrjäytymisen vuoksi aihe on ajankohtainen myös yhteiskunnallisesti. Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus pyrkii ehkäisemään tätä kehitystä ja on melko uutta palvelutoimintaa Suomessa. Oulun Diakonissalaitoksen Säätiön työklินิกalla toteutetaan Kelan mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennusta (jäljempänä MT-työhönvalmennus). Palvelua on tuotettu ODL:n työklินิกalla vuodesta 2007 lähtien.

Opinnäytetyöni ideana on siis haastattelun avulla kartoittaa ODL Säätiön Työklินิกka-palveluiden tuottaman Kelan MT-työhönvalmennuksen asiakkaiden kokemuksia kuntoutuksesta ja ohjauksesta sekä pohtia ja analysoida niitä kehittämisenäkökulmasta palvelun tuottajaa ajatellen. Opinnäytetyöni ydinkysymykset ovat: Mikä kuntoutuksessa kuntouttaa? Mitkä elementit MT-työhönvalmennuksen kokonaisuudessa kuntoutuja kokee kuntoutumisensa kannalta merkityksellisinä? Toisaalta näen tärkeäksi saada selville myös sellaiset tekijät, jotka eivät kenties ole vieneet kuntoutusprosessia toivottuun suuntaan. Millaisella työotteella saadaan aikaan laadukasta ja hyvää kuntoutusta asiakkaan näkökulmasta? Millaiset ohjauksen ja ohjaajan ominaisuudet ovat asiakkaan kokemuksen mukaan tukemassa hänen kuntoutumistaan? Mitkä muut tekijät, kuten esimerkiksi ryhmätoiminta, vertaistuki, säännölliset rutiinit, mielekäs tekeminen, työympäristön viihtyisyys ja siisteys tai työilmapiiri, kuntoutujat nimeävät vaikuttaviksi kuntoutusprosessissaan?

Pohdittavana opinnäytetyössäni ovat myös kuntoutuksen eettisyys, asiakkaan oikeudet ja arvostava kohtaaminen. Kuntoutuksen asiakastyötä ohjaavat sosiaalialan eettiset ohjeet. Kelan kuntoutuspalveluja toteutettaessa tulee aina noudattaa voimassaolevaa lainsäädäntöä. Keskeisimpiä lakeja Kelan kuntoutuspalvelujen tuottamisen kannalta ovat Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005, Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003, Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990, Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 ja Henkilötietolaki 523/1999. (Kelan avo- ja laitostuotoisen kuntoutuksen standardi yleinen osa 2011, liite 3.) Opinnäytetyössäni keskeisinä pohdittavina kysymyksinä ovat myös asiakaslähtöisyys kuntoutustoiminnassa ja vuorovaikutus, johon kaikki loppujen lopuksi pitkälle perustuu.

Törmäsin Virpi Toivosen (2011,14) työpajaohjaamista käsittelevässä opinnäytetyössä Jaana Terävän repliikkiin: ”Epäonnistumisen riski on suuri, kun osaamaton yrittää ohjata halutonta tekemään tarpeetonta.” Vaikka toteamus kuulostaa aluksi jopa humoristiselta, se pitää mielestäni sisällään lyhyesti ja ytimekkään raflaavastikin sen tiedon, että pahimmillaan työpajatyypinen ohjaus voi olla edellä kuvatun kaltaista. Siispä tarkastelun kohteena ja kehittämistyön tavoitteena voisi siis olla osaava ohjaaja, motivoitunut asiakas ja mielekäs tekeminen.

Ensiksi selvitän opinnäytetyössäni kuntoutuksen ja kuntoutumisen sekä ammatillisen kuntoutuksen käsitteitä. Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus on osa ammatillista kuntoutusta, jota ainoastaan Kela järjestää. Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen määrittely Kelan standardiin perustuen sisältyy myös opinnäytetyöni teoriaosuuteen. Selvitän myös työklินิกka-käsitteen ja kuvaan ODL:n työklินิกkan toimintaympäristönä.

Tutkimuksen aihetta ja tutkimustehtävää miettiessäni aihe oli suunnilleen selvillä jo melko varhaisessa vaiheessa opintojani. Kiinnostukseni kohteena on erityisesti ohjaussuhde. Työkokemukseni ja asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen perusteella minulle on syntynyt esiymmärrys siitä, millainen työ on hyvää kuntoutusta. Opintojeni edetessä huomasin, että kirjallisuudesta löytyy tukea esiymmärrykselleni. Mielestäni kuntoutustyössä olennaista on auttajan ja asiakkaan vuorovaikutussuhde, arvot ja eettisyys ohjaussuhteessa ja kuntoutustyössä ovat kaiken toiminnan lähtökohtana. Teoreetti-

nen viitekehys rakentuu edellä mainittuun perustuen käsittelemään auttamistyön etiikkaa, sosiaalipedagogista ajattelua ja sosiokulttuurista innostamista sekä konstruktiiiviseen näkemykseen pohjautuvaa sosiodynaamista ajattelutapaa ohjaamisesta.

Työklínikan kuntoutuja-asiakkaista suurin ryhmä on MT-työhönvalmennuksessa olevat asiakkaat. Usein heidän elämäkokemuksensa ovat suhteellisen rankkoja ja suhteensa ympäröivään yhteiskuntaan ongelmallisia ja ristiriitaisia. Huono-osaisuuden ja syrjäytyneisyyden kokemukset leimaavat monien näiden ihmisten elämää, joten usein heidän on asiakkaaksi tullessaan vaikea nähdä itseään oman elämänsä subjektina. Sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmän asiakkaina monet asiakkaistamme ovat kokeneet pettymyksiä, jotka ovat luoneet ja kasvattaneet rajoittavia tekijöitä heidän ajatteluunsa ja toimintaansa.

Sosiaalipedagogiikan tavoitteena on tukea ihmistä kasvamaan täysivaltaiseksi kansalaiseksi, joka kykenee itse kasvattamaan itseään. Mielestäni tekemämme ammatillisen ja sosiaalisen kuntoutuksen perusidea pohjautuu juuri pyrkimykseen vahvistaa ihmisen persoonaa, hänen sisältäpäin ohjautuvaa subjektiuttaan ja kykenevyyttään tekemään aidoista tarpeistaan kumpuavia valintoja. Sosiaalipedagogiikan ideana on auttaa ihmistä vapautumaan hänen ajatteluaan ja toimintaansa rajoittavista ja orjuuttavista tekijöistä. (Dalmaso, Riitta & Kuosmanen, Voitto. 2008, 35.) Sosiaalipedagogiikkaa tarvitaan kuntoutustyössä joka päivä. Omien havaintojeni mukaan kuntoutuksen myötä osallisuuden kokemukset, voimaantuminen, valtaistuminen ja subjektiuus lisääntyvät, parhaimmillaan kuntoutuksen myötä ihmisistä tulee omasta elämästään vastuuta ottavia, uuden alun ja suunnan elämälleen löytäneitä aktiivisia yhteiskunnan jäseniä.

## 2. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni yhtenä tavoitteena on saada kuntoutuja-asiakkaiden omat kokemukset kuntoutumisen toteutumisesta ja sen eri elementtien merkityksistä esiin. Kuntoutuspalveluiden kehittämisen näkökulmasta tavoitteena on kuntoutujien kertomien tarinoiden ja teoriatiedon yhdistelmänä löytää ja nimetä kuntoutumista edistäviä konkreettisia asioita päivittäiseen työhön. Tavoitteena on löytää hyvän ohjaussuhteen elementtejä ja samalla etsin vastauksia siihen, kuinka työyhteisössä toimitaan asiakasta auttaen ja arvostaen kuntoutusta mahdollisimman hyvin edistävällä tavalla.

Toivon löytäväni tutkimukseni myötä uusia näkökulmia kuntoutustyöntekijöiden eli työvalmentajien ja ammatillisten kuntoutusohjaajien työhön: mitä kuntoutustyöyhteisön työntekijöiden tulisi sisällyttää toimintaansa ja vaalia käytännön toiminnassa tärkeinä elementteinä. Pyrkimykseni on nostaa esiin myös toiminnan taustalla olevia arvoja ja eettisyyden näkökulmaa.

Tutkimustehtävänä on kysymys: Mikä kuntoutuksessa kuntouttaa?

Päätutkimuskysymyksinä ovat:

1. Millaiset asiat kuntoutusprosessissa ovat merkityksellisiä kuntoutujien kokemusten mukaan?
  - Mitkä tekijät kuntoutumisympäristössä edistävät kuntoutumista, mitkä eivät?
2. Millainen merkitys kuntoutujan ja ohjaajien välisellä vuorovaikutussuhteella on kuntoutuksessa?
  - Mitkä tekijät ohjauksessa edistävät kuntoutumista, mitkä eivät?



## 2.2 Opinnäytetyön aineiston hankinta

Tutkimukseni on kvalitatiivinen haastattelututkimus. Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on kuvata tutkittavien kokemuksia ja heidän todellista elämäänsä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2007, 157). Mielestäni kuntoutujien omat kokemukset ja ajatukset kuntoutusjaksonsa toteutumisesta eri vivahteineen ja merkityksineen saadaan parhaiten esiin haastattelujen kautta. Kuten Tuomi & Sarajärvin (2004, 77) toteavat, ihmisten tulkinnat ja asioille antamat merkitykset nousevat vuorovaikutuksen synnyttämien esiin teemahaastattelussa. Teemahaastattelussa pyritään heidän mukaan löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimusongelman mukaisesti.

Opinnäytetyötä suunnitellessani jo alun alkaen ajatuksena oli aineiston kerääminen teemahaastattelulla, mutta välillä pohdin myös mahdollisuutta kartoittaa kaikkien MT-työhönvalmennuksessa olleiden asiakkaiden kuntoutuksen jälkeinen tilanne kyselyn muodossa. Vaikka se olisi ollut työnantajatahon toivomuksena, ajatuksesta kuitenkin luovuttiin, koska entisiä asiakkaita on työlästä ja vaikeaa tavoittaa ja toisaalta myös vastausten saanti kyselyyn olisi asiakaskunta huomioon ottaen epävarmaa. Oma ajatukseni ja tavoitteeni on ensisijaisesti kuntoutuksen laadun selvittäminen ja kehittäminen asiakaslähtöisesti ja tällöin mielestäni haastattelu toimii laadullisen tiedon keräämisessä parhaiten.

Haastateltavien määrää pohdin monesta näkökulmasta. Pitäisikö haastateltavia olla työklinikan jokaisesta pisteestä, jolloin heitä pitäisi olla vähintään viisi, pitäisikö olla sekä miehiä että naisia ja pitäisikö olla monen vuoden ajalta, kuntoutuksensa jo aikaisemmin päättäneitä ja parhaillaan kuntoutuksessa olevia? Ohjaavien opettajien kanssa keskusteltuani päädyin kolmeen haastateltavaan, koska se oli heidän mielestään riittävä määrä ja saan tutkimuskysymyksen kannalta keskeiset asiat esiin sillä aineistolla. Aineiston analysointia aloitellessani haastattelin kuitenkin vielä yhden asiakkaan, koska halusin laajentaa näkökulmaa tämän asiakkaan myötä kattamaan koko työklinikan eri työpisteitä. Haastateltavina oli siis lopulta neljä asiakasta ja osa heistä oli työskennellyt työlinikalla monessa eri työpisteessä, joten ohjauksen ja ohjaussuhteen kokemuksia löytyy kaikissa eri työpisteissä työskentelemisestä ja eri työvalmentajien ohjauksesta.

Toteutin aineiston hankinnan teemahaastattelulla, jolloin haastattelin neljää kuntoutujaa, jotka ovat olleet kuntoutujina ODL:n Työlinikalla MT-työhönvalmennuksessa. Haastateltavien valinnassa pyrin saamaan haastateltaviksi mahdollisimman monenlaisia, eri työpisteissä ja eri aikaan kuntoutuksessa olleita asiakkaita. Tärkeää aineiston saamisen kannalta on mielestäni se, että haastateltava asiakas omaa verbaalisia kykyjä sen verran, että hän kykenee keskustelemaan haastatteluteemoista kanssani, koska asiakaskunnassamme on myös hyvin vähän sanallisesti kommunikoivia ihmisiä. Haastateltavien kuntoutusjakson jälkeiset tilanteet ovat myös olleet erilaisia, joten oletuksena oli, että haastatteluista saattaa myös nousta esiin erilaisia tarinoita. Haastateltavien mahdollisimman laajakirjoisella valinnalla tarkoitukseni oli saada monipuolista dataa tutkimuskysymysteni selvittämiseksi.

Jari Eskolan (2007) mukaan teemahaastattelututkimuksen aluksi on oleellista löytää oman tutkimuksen idea eli se, mitä tutkitaan ja mistä näkökulmasta. Jos teemat on johdettu jotenkin teoriasta tai linkitetty teoriaan, tutkimuksen analyysi- ja tulkintavaihe on helpompi. Teemahaastattelututkimuksessa on harvoin kyse otoksesta, sillä aineisto on enemmänkin näyte. Pienestäkin aineistosta voi tehdä teoreettisesti mielenkiintoisia johtopäätöksiä, vaikka aineisto ei olisikaan tilastollisesti yleistettävissä. (Eskola 2007, 41)

Aineiston keruuvaiheessa tavoitteenani oli saada tutkimukseen valitut ihmiset osallistumaan siihen, joten perustelin heille avoimesti tutkimukseni tarkoituksen, vastausten käytön luottamuksellisuuden ja haastatteluaineiston käyttötavan lopullisessa julkaisussa. Kerroin haastateltavilleni, että tutkimukseni tarkoituksena oli asiakkaiden arvokkaan äänen esiin saaminen ja samalla myös vaikuttamisen mahdollisuus palvelun laadun kehittämiseksi. Haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi en yksilöi tarkemmin heidän sanomisiaan enkä työosastoja, joilla he ovat olleet, vaan kerron kuntoutujan kokemuksesta kuntoutuspalvelussa ja työlinikalla yleisellä tasolla.

### 2.3 Opinnäytetyön aineiston analysointi

Haastattelut toteutin viikon välein ja jokaisen haastattelun jälkeen litteroin tunnin pituisen nauhoitetun haastattelun tekstiksi. Haastateltavat olivat mielenkiintoisesti erilaisia verbaalisessa ilmaisussaan, koska ensimmäisestä haastattelusta tekstiä kertyi 13 sivua,

toisesta 10 sivua ja kolmannelta ja neljänneltä molemmista noin seitsemän sivua, vaikka haastattelurunko ja käsitellyt teemat olivat täysin samat. Haastattelut toteutettiin omalla työpaikallani. Tila oli jokaisella kerralla rauhallinen eikä mitään ylimääräisiä keskeytyksiä tai häiriöitä haastattelutilanteissa onneksi ilmaantunut.

Jari Eskolan (2007) mukaan teemahaastatteluaineisto analysoidaan yleensä teemoittelemalla ja tyypittelemällä. Teemoittelu ei aseta kriteerejä aineiston koolle, toisin kuin tyypittely. Teemoittelu tarkoittaa sitä, että aineistoa analysoidaan nostamalla esiin siinä esiintyviä teemoja tavallisesti käyttämällä aineiston sitaatteja. Tyypittely puolestaan on Eskolan mukaan aineistossa esiintyvien tyypillisten vastausten konstruoimista. Aineistoon tutustumista helpottaa aineiston koodaaminen, taulukointi ja/tai aineiston pilkkominen teemoittain. Seuraavaksi voi valita tutkimuksen kannalta tärkeimmät teemat ja lähteä analysoimaan niitä. Sitaattien käyttötarkoitus tutkimustekstissä on joko pyrkiä todistamaan tutkijan esittämä olettaus oikeaksi tai toimia tutkijan oman tulkinnan pohjana. Tutkijan oma tulkinta joko edeltää tai seuraa sitaattia aina. (Eskola 2007, 43 - 45.)

Tuomi ja Sarajärvi (2003, 93) sanovat että, sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sen avulla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa sen sisältämän informaation säilyttäen. Tutkimusaineistosta etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Tutkimusaineistosta tiivistetään ja kerätään oleelliset asiat tutkimuskysymyksiin mukaan ryhmiin, jotka esitetään sanallisina tulkintoina. Siten kerätty aineisto saadaan sisällönanalyysin avulla järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 105, 110.)

Haastatteluaineiston litteroinnin jälkeen kävin aineistoa systemaattisesti läpi moneen kertaan etsien sieltä asioita, jotka antavat vastauksia tutkimustehtävääni: Mikä kuntoutuksessa kuntouttaa. Samoin etsin vastauksia tutkimuskysymyksiini eli ensiksi siihen, millaiset asiat kuntoutusprosessissa ovat merkityksellisiä kuntoutujien kokemusten mukaan ja mitkä tekijät heidän kokemusten mukaan kuntoutumisympäristössä edistävät kuntoutumista, mitkä taas eivät? Toiseksi etsin vastauksia siihen, millainen merkitys kuntoutujan ja ohjaajan/ohjaajien välisellä vuorovaikutussuhteella on kuntoutuksessa? Haastattelujen perusteella nimesin kuntoutujien kertomuksista esiin tulevat kuntoutumista tukevat asiat. Näiden teemojen alle luokittelin aineiston sitaatteja ja analyysin

kuluessa päädyin keräämään kehittämistarpeet ja ehdotukset vielä oman otsikon alle. Lopulliseen tutkimustulosten raportointiin olen ottanut tutkimuskysymyksiini vastaavia sitaatteja analyysitekstin tueksi. Tutkimustulosten raportointiin otin tarkoituksella myös toisistaan poikkeavia sitaatteja samaan asiaan liittyen.

## 2.4 Opinnäytetyön eettisyys

Anneli Pohjolan (2007, 11–12) mukaan eettisillä kysymyksillä on tärkeä rooli tutkimusprosessin jokaisen vaiheen toteuttamisessa. Perinteisesti hyväksytyt tutkimuksen kriteerit, kuten arvovapaus, objektiivisuus, luotettavuus, kriittisyys ja arvioitavuus eivät sinänsä riitä takaamaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaan hyvään tutkimuskäytäntöön kuuluvat tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen, tieteellisten kriteerien mukaisten ja eettisesti kestävien tutkimusmenetelmien soveltaminen sekä muiden tutkijoiden työn huomioiminen. Lisäksi tutkimusprosessin suunnittelun, toteutuksen ja raportoinnin tulee täyttää tieteelliset vaatimukset. (Pohjola 2007, 13) Eettisyyttä joutuu pohtimaan muun muassa tutkimuksen aihevalinnan, näkökulmien määrittämisen, aineiston hankinnan ja tutkimuksen eri osapuolten informoinnin ja vallankäytön suhteen. (Pohjola 2007, 17–29.)

Tässä tutkimuksessa pohdin haastateltujen asiakkaiden sanomisia ja tutkijan eettistä velvollisuutta tuoda saatu tieto esiin. Asiakkaiden kertomat kokemukset olen velvollinen tuomaan esiin pyrkien tekemään sen siten, että se ei vahingoita tai loukkaa ketään, mutta asiasisältö välittyy todellisena. Pohdin myös omaa asemaani tutkimuksen tekijänä ja samalla työyhteisön jäsenenä. Haastattelukysymysten asettelun ja vastausten tulkinnan objektiivisuuteen ilman oman kokemuksellisen tiedon tuomaa väritystä on eettisessä mielessä kiinnitettävä jatkuvasti huomiota tutkimusta tehdessä. Haastateltujen asiakkaiden anonymiteetti on myös tärkeää säilyttää. Kysyin haastatelluilta luvan haastateltujen äänittämiseen ja kerroin tuhoavani äänitteet opinnäytetyön valmistuttua. Kerroin sitaattien mahdollisesta käytöstä, että en tule kertomaan työntekijöiden nimiä enkä työosastoja tutkimustekstissä, vaikka niistä haastattelutilanteessa puhuttaisiinkin, jotta vastaajien tunnistaminen ei olisi mahdollista.

### 3. MIELENTERVEYSKUNTOUTUS JA TYÖHÖNVALMENNUS

#### 3.1 Kuntoutus ja kuntoutuminen

Kuntoutuksen käsite on laaja ja sen määrittelyä voidaan tehdä monista eri lähtökohdista käsin. Esimerkiksi Aila Järvikosken ja Kristiina Härkäpään mukaan (2011, 14–22) kuntoutusta voidaan tarkastella prosessina, toimenpiteiden kokonaisuutena ja yhteiskunnallisena toimintajärjestelmänä. Kuntoutus on myös perinteisesti jaoteltu neljään eri osa-alueeseen: lääkinälliseen, kasvatukselliseen, ammatilliseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen.

Kuntoutuksen eri toimenpiteet, jotka toteutetaan sekä osin samanaikaisesti että toisiaan seuraavina ja loogisesti etenevinä kokonaisuuksina, muodostavat kuntoutusprosessin. Prosessin jatkuvuus tulee turvata ”saattaen vaihtaen” kuntoutusjärjestelmästä toiseen, jos kuntoutujalle sopivaa kuntoutuspalvelua ei voida tarjota omassa järjestelmässä. Toisaalta kuntoutuksessa voidaan puhua myös aktiivisesta yksilön muutosprosessista, jonka aikana kuntoutuja aktiivisena toimijana kehittyy ja kehittää itselleen sopivia keinoja ja selviytymismalleja parantaakseen arkielämänsä sujumista. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 19.) Kuntoutusselonteon (2002, 3) mukaan kuntoutus voidaan ymmärtää myös ihmisen ja ympäristön muutosprosessina, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. Prosessissa asiakas on keskeisesti osallisena suunnittelemassa ja toteuttamassa muutoksia sekä etsimässä itselleen keinoja pystyäkseen selviytymään mahdollisimman itsenäisesti arkielämän haasteissa. Toisaalta myös ympäristössä pyritään vaikuttamaan rakenteisiin ja toimintaan kuntoutumisen tukemiseksi. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 16)

Toimenpiteiden kokonaisuutena kuntoutus tarkoittaa yksilöllisten tavoitteiden perusteella suunniteltuja koordinoituja toimenpiteitä, joilla pyritään lisäämään yksilön toimintakykyä ja parempaa elämänhallintaa. Kokonaisuus rakentuu moniammatillisen työryhmätyön tuloksena, jossa pyritään ottamaan huomioon kuntoutujan elämäntilanne, vajaa-kuntoisuuteen ja vammautumiseen vaikuttava ympäristö ja eri muuttujat siinä. Tällöin kuntoutuksen toimintakokonaisuus saattaa sisältää monenlaisia palveluja, jotka voivat olla sekä yksilöä itseään tukevia, ohjaavia, kasvattavia, sopeuttavia, kouluttavia tai hoi-

tavia palveluja että hänen ympäristöönsä ja olosuhteisiinsa vaikuttavia palveluja. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 16,17.)

Kuntoutus yhteiskunnallisena toimintajärjestelmänä tarkoittaa sitä, että kuntoutus on lakien, asetusten ja yhteiskunnallisten sopimusten määrittelemää lukuisten eri toimijoiden tuottamaa palvelua sitä tarvitseville. Kuntoutuksen sosiaalipoliittinen sääntely-, tuki- ja palvelujärjestelmä ulottuu monille yhteiskunnallisille vaikutusalueille, kuten terveydenhuoltoon, sosiaalihuoltoon, koulutustoimeen, työsuojeluun ja työvoima- ja eläkepolitiikkaan. Keskeisiä kuntoutuksen yhteiskunnallisia perusteluja ovat työvoiman riittävyyden ja tuottavuuden turvaaminen, eläkekustannusten hillitseminen sekä hoito- ja huoltokustannusten väheneminen. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 20 - 21.)

Kuntoutuksen toimintakokonaisuuteen sisältyy sekä mikro-, meso- että makrotason ilmiöitä. Mikrotasolla puhutaan kuntoutujan ja kuntoutustyöntekijöiden vuorovaikutuksesta ja kuntoutujan osallistumisesta palveluihin ja toimenpiteisiin. Mesotasolla on kysymys kuntoutusorganisaatioista, jotka kuntoutuspalveluja tuottavat ja niistä strategioista ja menetelmistä, joita ne noudattavat palveluja tuottaessaan. Makrotasolla eli yhteiskunnan ja kuntoutuksen kokonaisjärjestelmän tasolla puhutaan kuntoutuspolitiikasta, jossa yhteiskunnan yleiset arvot ja asenteet heijastuvat esimerkiksi lainsäädäntötyöhön. Näiden eri tasojen välinen vuorovaikutus on keskeistä ja toimii kaksisuuntaisesti vaikuttaen kuntoutuksen toteuttamiseen. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 19–20.)

Kuntoutuksen nykyisen paradigman muotoutumiseen on vaikuttanut monen eri tieteenalan piirissä tuotettu tieto. Aikaisemmin vallalla olleen vajavuusparadigman rinnalle on noussut valtaistava tai ekologinen toimintamalli. Tämän mukaan valtaistumista tapahtuu kuntoutumisprosessin myötä, kun kuntoutujan vaikutusmahdollisuudet, itsemääräämisen ja osallisuuden ja hallinnan kokemukset vahvistuvat. Ekologisen viitekehyksen mukaan ihmisen elämänkulku on hänen ja ympäristön vuorovaikutuksen tulosta. Kuntoutuksen piirissä on alettu ymmärtää, että syyt syrjäytymiseen tai vajaakuntoisuuteen eivät välttämättä ole ihmisessä itsessään, vaan kyse on ihmisen ja ympäristön välisestä vuorovaikutuksesta. Niinpä myös ongelmien ratkaisussa on syytä etsiä keinoja myös muualta kuin yksilön kasvattamisesta, sopeuttamisesta ja hoitamisesta. Kuntoutuksen nykyisen paradigman keskeisenä periaatteena on asiakaslähtöisyys. Sen mukaan asiakkaan aktiivisuutta ja osallistumista kuntoutusprosessissa pyritään tukemaan ja uusia ratkaisui-

ja haetaan sekä yksilön että lähiyhteisön voimavaroista. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 52 - 54.)

Ihminen ei voi suorittaa kuntoutumista. Kuntoutuminen on ihmisessä eli kuntoutujassa ja hänen suhteessaan ympäristöön tapahtuvaa muutosta. Se ei voi olla pakon tai suorittamisen sanelemaa. Joskus tavoittelemattomuus, tilan ja ajan antaminen ja salliminen kuntoutujalle voivat olla tuloksellisempia kuntoutumisen kannalta pitkällä tähtäimellä kuin selkeä tavoitepainotteinen työskentely. (Koskisu 2004, 138.) Kuntoutuminen on yksilöllinen ja henkilökohtainen prosessi, jossa jokaisen omat tunteet, ajatukset, asenteet ja toimintatavat vaikuttavat. Kuntoutuminen on lähempänä oppimista kuin ”hoidollista parantumista”, sillä kuntoutustilanteet ovat monenlaisia oppimistilanteita, joissa tärkeää on kuntoutujan oma osallisuus.

”Kuntoutuminen on muutosta kuntoutujan ajattelussa, ja kuntoutuminen etenee aina vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Ympäristön tulee tarjota mahdollisuuksia kuntoutumisen rakennusaineiksi ja avata uusia väyliä kuntoutumisen edetessä.” (Peltomaa 2005, 133.)

Havaintojeni perusteella kuntoutumisen myötä ihmisen tietoisuus oman toimintansa vaikuttavuudesta kasvaa ja hän oppii näkemään uusia mahdollisuuksia elämässään. Tällöin hän kykenee aikaisempaa paremmin suunnittelemaan elämänsä ratkaisuja jäljellä olevien voimavarojensa mukaisesti.

Jari Koskisuun (2004) mukaan kuntoutujien elämäntarinoiden pohjalta on löydettävissä yhteisiä teemoja kuntoutumisessa tapahtuvien muutosten luonteesta. Toiveikkuus tulevaisuuden suhteen, pyrkimys oman itsen hyväksymiseen, osallistuminen ja yhteys toisiin ihmisiin, aktiivinen selviytymiskeinojen opettelu ja myönteisen minäkuvan luominen kuuluvat kuntoutumisen prosessiin. (Koskisu 2004, 25–29.) Deeganin (2001) mukaan kuntoutuminen merkitsee kokemusta, jonka aikana kuntoutuja oppii hyväksymään omat rajoituksensa ja löytää uudenlaisen tarkoituksen elämään. Rajoitukset ovat tavallaan uusi perusta, jolle kunkin ainutkertaiset mahdollisuudet voivat rakentua. Deeganin näkemyksen mukaan toivo, tahto ja vastuullinen toiminta ovat kuntoutumisen kulmakiviä. (Deegan 2001, 92–95)

### 3.2 Ammatillinen kuntoutus mielenterveyskuntoutuksen tukena

Mielenterveyskuntoutus-käsite liittyy Buchertin ja Vuorenon mukaan läheisesti sekä mielenterveys-käsitteeseen että psykiatrian piirissä mielenterveyden häiriön, psykiatrisen hoidon ja psykiatrisen kuntoutuksen käsitteisiin. Maailman terveysjärjestön WHO:n määritelmän mukaan ”Mielenterveys on hyvinvoinnin tila, jossa yksilö ymmärtää omat kykynsä, sopeutuu arkielämän tavanomaisiin haasteisiin, stressiin, kykenee työskentelemään tuottavasti ja hyödyllisesti sekä antamaan oman panoksensa yhteiskunnalle.” (Buchert & Vuoreno 2012.) Kun edellä esitetyt ehdot eivät täyty yksilöstä tai hänen ympäristöstään johtuvista syistä, voidaan puhua mielenterveysongelmasta.

Mielenterveyden ongelma on eri asia kuin mielenterveyden häiriö. Mielenterveyden ongelma juontuu edellä esitetyllä tavalla mielenterveyden käsitteestä, kun taas mielenterveyden häiriö, psykiatrinen hoito ja psykiatrinen kuntoutus ovat psykiatrian käsitteitä. Mielenterveyden häiriö on psykiatrian piirissä annettu yleisnimike erilaisille oireyhtymille, jotka perustuvat psyykkisten oireiden kuvauksiin. (Lönnqvist ja Lehtonen 2003, 14.) ”Mielenterveyskuntoutuksen lähtökohtana ovat sananmukaisesti mielenterveys ja mielenterveyden ongelmat, eivät vain psykiatrian piirissä määritellyt mielenterveyden häiriöt. Käsitteenä mielenterveyden ongelma on laaja-alaisempi kuin mielenterveyden häiriö, koska ongelma ei edellytä diagnosoitua psykiatrista sairautta.” (Buchert & Vuoreno 2012.) Järvikosken ja Härkäpään (2011, 234) mukaan mielenterveyskuntoutuksen käsite on muotoutunut 2000-luvulla yleiskäsitteeksi, joka käsittää sekä psykiatrisen kuntoutuksen että mielenterveysongelmien kuntoutuksen. Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus, jota tutkimukseni käsittelee, on Kelan järjestämää ammatillista kuntoutusta, johon pääsemiseksi asiakas tarvitsee psyykkisen häiriön diagnoosin (Kelan standardi 2011).

Ammatillinen kuntoutus on tarkoitettu henkilöille, joiden työkyky on heikentynyt ja jotka sairauden tai työkyvyn alenemisen uhan vuoksi ovat vaarassa syrjäytyä työmarkkinoilta työkyvyttömyyseläkkeelle tai pitkäaikaistyöttömyyteen. Ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on pyrkiä parantamaan kuntoutujien ammatillisia valmiuksia, kohen-tamaan heidän työkykyään ja edistämään heidän työmahdollisuuksiaan ja näin paranta-maan integroitumista työelämään ja yhteiskuntaan. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 215.)



Toimenpideperusteisen määrittelyn mukaan ammatillinen kuntoutus tarkoittaa sitä osaa kuntoutusprosessista, jossa toteutetaan ammattiin tai työhön liittyviä toimenpiteitä. Ammatillinen kuntoutus sisältää toimenpiteitä, jotka tukevat kuntoutujan mahdollisuuksia saada tai säilyttää hänelle soveltuva työ (Järvikoski & Härkäpää 2004, 194). Ammatilliseen kuntoutukseen voi sisältyä ammatinvalinnanohjausta, kuntoutustutkimusta, työ- ja koulutuskokeiluja, työpaikkakokeilua, työhönvalmennusta, ammatillista ja uudelleen- tai täydennyskoulutusta, tai muita työkykyisyyttä ja työllistymistä tukevia toimenpiteitä, kuten esimerkiksi työn tai opiskelun apuvälineitä sekä työolosuhteiden järjestelytukea. Ammatillista kuntoutusta järjestävät Kela, työeläkelaitokset, vakuutuslaitokset, työ- ja elinkeinohallinto, yksityiset palveluntuottajat sekä ammatilliset oppilaitokset. (Kuntoutusportti.fi; Järvikoski & Härkäpää 2011, 219.)

MT-kuntoutujien työhönvalmennuksessa olen nähnyt haasteellisena työhönvalmennuksen oikea-aikaisuuden. Koska MT-työhönvalmennus on ammatillista kuntoutusta, sen selkeä fokus on työelämään pyrkimisessä. Kuntoutajat ovat ohjautuneet palvelun piiriin useinkin hoitotahon suosituksesta ja Kelan edellytyksenä on B-lausunto. Yleisesti on tiedossa, että mielenterveyspalvelut ovat ainakin Oulussa kärsineet jatkuvasta resurssipulasta ja varhaisen puuttumisen ideologia hoitoon ohjautumisessa ei ole voinut aina-kaan kaikilta osin toteutua. Myöskään sieltä MT-työhönvalmennukseen lähetettävät ihmiset eivät aina ole työhönvalmennukseen vaadittavassa psyykkisessä voinnissa, vaan jokin muu mielenterveyskuntoutus olisi heille sopivampi. Tästä johtuen MT-työhönvalmennuksen tuloksellisuus ammatillisen kuntoutuksen näkökulmasta ajateltuna jää joissakin tapauksissa kyseenalaiseksi.

### 3.3 Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus

Kelan mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennusta järjestetään vajaakuntoisille henkilöille, joiden työkyky ja ansiomahdollisuudet ovat olennaisesti heikentyneet sairauden vuoksi tai joilla on lähivuosina työkyvyttömyyden uhka. Myös ODL:n Työkliniikkapalvelut järjestää tätä palvelua. Valmennukseen valitaan ensisijaisesti sellaisia kuntoutujia, joiden psyykkinen sairaus alentaa työkykyä ja/tai vaikeuttaa työllistymistä. Valmennukseen voi osallistua, jos tarvitsee tukea työelämään siirtymisessä tai sinne palaami-

sessä ja on tarve pitkäkestoiseen tuettuun valmennukseen. Kuntoutujalla tulee olla hoitosuhde terveydenhuoltoon ja ensisijaisesti psykiatriseen yksikköön.

MT-työhönvalmennus on osa ammatillisen kuntoutuksen prosessia, jolla tuetaan mielenterveyskuntoutujan työelämään pääsyä. Valmennuksen tavoitteena on selvittää ja parantaa kuntoutujan työelämävalmiuksia, soveltuvuutta erilaisiin ammatteihin ja tehtäviin sekä suoriutumista tietynlaisissa työtehtävissä. Kuntoutuksen aikana vahvistetaan työelämässä tarvittavia sosiaalisia taitoja ja tuetaan tavanomaisista arkielämän toiminnoista selviytymisessä. (Kelan standardi 2011.) Kela valvoo kuntoutuksen laatua standardein. Standardeissa kuvataan kuntoutuksen toimittamisen prosessia ja etenemistä sekä asetetaan kuntoutukselle laatuvaatimukset. Standardin tavoitteena on turvata Kelan kuntoutujille laadullisesti hyvä kuntoutus oikea-aikaisesti sekä varmistaa kuntoutujan oikeudet.

Kuntoutusprosessin laatu on kokonaisuus, jonka muodostavat muun muassa palvelulinjan standardinmukaisuus, toteutettavaan kuntoutukseen nähden riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö, asianmukaiset ja turvalliset tilat ja laitteet sekä palveluntuottajan kokemus kuntoutustoiminnasta (Kelan standardi 2011). Näen, että kuntoutuja-asiakas on prosessissa keskeisenä toimijana mukana oman ”palvelusuunnitelmansa” laatimisessa, tavoitteiden määrittelyssä ja suunnitelman toteuttamisessa sekä palautteen antajana ja saajana että oman prosessinsa arvioijana. Koko kuntoutusjakson ajan prosessin keskeisenä ydinajatuksena on asiakaslähtöisyys ja kuntoutustoimenpiteiden räätälöinti nimenomaan asiakkaan kulloinenkin tilanne huomioon ottaen ja hänen kuntoutumista parhaiten edistävällä tavalla.

Työhönvalmennuksessa keskeistä on ohjattu ja tuettu työ työklinikan omilla työosastoilla sekä elämänhallintataitojen kartuttaminen yksilö- ja ryhmävalmennuksen keinoin. Työhönvalmennus on avomuotoista kuntoutusta ja kuntoutuspäivän pituus on Kelan standardin mukaisesti 5-6 tuntia, mutta valmennuksen alkuvaiheessa asiakkaan tilanteesta riippuen kuntoutuspäivä voi olla myös lyhyempi. Standardi mahdollistaa jouston myös viikoittaisten työpäivien määrän suhteen kuntoutuksen alkuvaiheessa. Työhönvalmennus aloitetaan useimmiten työlinikalla työskennellen joko keittiön, verstaan, ompelimo-verhoomon, atk-pisteen tai kahvilan työtehtävissä. Työtehtävät määritellään asiakkaan toiveet, tarpeet, taidot ja mahdolliset rajoitteet huomioiden, mahdollisimman

mielekkääksi asiakkaan kuntoutumista ajatellen. Prosessin edetessä asiakkaan työhönvalmennusta jatketaan klinikan ulkopuolisessa työpaikassa harjoitellen. Tällöin asiakasta tuetaan työpaikalle säännöllisten tapaamisten ja muun yhteydenpidon kautta. MT-työhönvalmennus kestää yleensä enintään 240 valmennuspäivää eli noin vuoden ajan. Valmennuksen päätyttyä toteutetaan kolmen kuukauden kuluessa vähintään kolme seuranta-päivää tai seurantakäyntiä. Kela voi kuntoutusyksikön suosituksesta myöntää lisäksi vuoden sisällä enintään 20 seuranta-päivää yksilöllisen tarpeen mukaan jatkosuunnitelmien toteutumisen varmistamiseksi. (Kelan standardi 2011.)

Kuntoutujien valintaan liittyy aina työklinikan vastaavan kuntoutusohjaajan tai palvelupäällikön tekemä ennakkohaastattelu ja kuntoutujan tutustuminen työkliniikkaan. Jo ensitapaamisessa korostuu palvelun asiakaslähtöisyys, joten haastattelun kuluessa kuntoutujalle kerrotaan prosessin käytännön toteutuksen eri mahdollisuuksista yksilöllisten ratkaisujen kautta. Asiakas voi tutustua työklinikan kaikkiin eri toimipisteisiin ja sen perusteella pohtia, mikä hänestä itsestään tuntuisi sopivalta vaihtoehdolta itselleen tai onko valmennus hänen mielestään ylipäättään hänen tilanteessaan tarkoituksenmukaista. Yksikön kuntoutustyöryhmä käsittelee kuntoutushakemuksen ja ohjaa kuntoutujaa toimittamaan kuntoutushakemuksen (Ku 101) liitteineen (B-lausunto hoitavalta lääkäriltä) Kelan toimistoon. Kela tekee päätöksen työhönvalmennuksen myöntämisestä.

Kelan mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus on palvelulinjana ja prosessina asiakkaan voimavarat huomioonottava. Kelan standardi määrittelee kuntoutuksen sisältöä ja struktuuria, mutta se mahdollistaa joustoa nimenomaan asiakkaan tarpeet huomioon ottaen. Tämä on ymmärrettävää, koska mielenterveyskuntoutus vaatii erityisesti herkyyttä ja säätelymahdollisuuksia asiakkaiden rajallisista voimavaroista ja vaihtelevasta jaksamisesta johtuen. Standardin arvo on juuri joustavassa asiakaslähtöisyydessä ja kuitenkin tavoitteellisen kuntoutustyön mahdollistajana ja ohjaajana. Kokemukseni mukaan riittävän pitkäkestoinen ja asiakasta osallistava kuntoutusprosessi on tuloksellista kuntoutusta.

### 3.4 Työklินิกka toimintaympäristönä

Työklินิกän kuntoutuspalveluja ovat työkokeilu, työhönvalmennus ja mielenterveys-kuntoutujien työhönvalmennus. Lisäksi työklินิกän työosastoilla toiminnassa mukana ovat myös kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat. Työklินิกalla kuntoutuksen parissa työskentelee palvelupäällikkö, kehityskoordinaattori, ammatillinen kuntoutusohjaaja eli vastaava kuntoutusohjaaja, sosionomi ja viisi työvalmentajaa. Lisäksi kuntoutuksen työryhmään kuuluu tarvittaessa psykologi ostopalveluina ja tarvittaessa ostetaan myös erikoislääkäreiden palveluja asiakkaan tilanteen selvittämisen niin vaatiessa.

Työklินิกän tilat sijaitsevat Oulun keskustassa, tällä hetkellä tilapäisesti hajautettuina kolmeen eri osoitteeseen: verstaas, keittiö ja atk-piste sekä kuntouttavan työtoiminnan Starttipaja Isokatu 60, verhoomo-ompeleimo Tooli & Tikki Isokatu 47 ja Kahvila Pöönä Albertinkatu 14. Klินิกän toimipisteet kahvila Pöönä, keittiö, verstaas, verhoomo-ompeleimo Tooli & Tikki ja atk-piste toimivat työharjoittelupaikkana keskimäärin kahdellekymmenelle kuntoutujalle samanaikaisesti. Lisäksi kuntoutusasiakkaita on klินิกän ulkopuolisissa työharjoittelupaikoissa.

Työklินิกän eri työpisteet tuottavat erilaisia hyödykkeitä laajalle asiakaskunnalle. Vers-taan tehtäviä ovat muun muassa erilaiset huonekalujen entisöinti- ja korjaustyöt, pieni-muotoiset remontit, ODL:n sisäiset muuttotyöt, polkupyörien korjaus ynnä muut todel-listen asiakkaiden tilaamat tuotteet tai palvelut. Tooli & Tikki tekee alihankintatöinä erilaisia myyntipakkauksien kokoamisia yrityksille, huonekalujen verhoilua, myytäviä käsityötuotteita Pöönän puotiin, sisustusompelua, korjausompelua, taidetekstiilejä tila-uksesta ynnä muita. Keittiössä valmistetaan myytävät leivonnaiset ja salaatit Kahvila Pöönään ja lisäksi tilauksesta täytekakkuja, voileipäkakkuja ynnä muita leivonnaisia. Kahvila Pöönä on kaikelle kansalle avoin kahvila Oulun keskustassa, jossa kuntoutujat ovat mukana asiakaspalvelutyössä ja muissa kahvilan työtehtävissä. Atk-pajalla sekä puretaan käytöstä poistettuja tietokoneita kierrätysromuksi että korjataan ja rakennetaan käyttökuntoisia tietokoneita myytäväksi.

#### 4. OHJAAMISEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

##### 4.1 Ammattina ihminen - arvot ja eettisyys kuntoutustyössä ja ohjaussuhteessa

Kuntoutuksen ja sosiaalipolitiikankin perimmäisiksi arvoiksi kiteytetään usein onnellisuus, vapaus, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo. Onnellisuudesta kuntoutuksen arvona puhuttaessa pyritään vähentämään kärsimystä ja lisäämään terveyttä, hyvinvointia ja toimintamahdollisuuksia. Vapaudesta puhuttaessa voidaan viitata yhtäältä kuntoutujan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen kuntoutusprosessin kaikissa vaiheissa ja toisaalta hänen autonomiaan ja elämänhallintaan, mahdollisuuteen asettaa henkilökohtaisia tavoitteita, toteuttaa omia elämänprojekteja ja selviytyä erilaisista arkielämän tilanteista. Oikeudenmukaisuus kuntoutuksessa yhteiskunnallisena arvona merkitsee kuntoutusta tarvitsevien samanveroista mahdollisuutta osallistua kuntoutukseen. Lisäksi se tarkoittaa myös oikeudenmukaista ja tasa-arvoista kohtelua kuntoutuksen aikana. (Järvikoski & Härkäpää 2005, 30; Järvikoski & Härkäpää 2011, 26,27.) Tasa-arvo, vapaus, oikeus ja arvokkuus ovat mielenterveystyön keskeisiä arvoja. Niiden mukaan jokaista tulee kohdella oikeudenmukaisesti, tasapuolisesti ja kunnioittaen. Jokainen ihminen on arvokas ja yksilö. Kuntoutuksen asiakastyössä ”Työntekijän tulee toteuttaa korkeatasoista eettistä, moraalista ja persoonallista käyttäytymistä, huomioida lait, kunnioittaa ihmisarvoja ja taata ettei asiakas vahingoitu.” (Kiviniemi, Läksy, Matinlauri, Nevalainen, Ruotsalainen, Seppänen & Vuokila-Oikkonen 2007, 34 - 35.)

Omassa työssäni pidän tärkeänä asiakasta kunnioittavaa, kuuntelevaa ja aitoa kohtaamista. Kuntoutustyössä pyrin asettumaan asiakkaan asemaan ja suhteuttamaan tekemiseni siihen näkökulmaan peilaten. Kultainen sääntö ”Mitä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää te samoin heille” on näin ollen osa omaa työfilosofiaani. Saksalainen Buchkremer on kiteyttänyt myös sosiaalipedagogiikan sisällöksi auttamistyössä kultaisen säännön: Kaikki, minkä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää te heille. (Kurki 2002, 33,36). Asiakkaan paras ja onnellisuus tulee olla tavoitteena, mutta työ ja vuorovaikutus siinä tulee kuitenkin olla rehellistä, vaikka tosiasioiden esiintuominen saattaa joskus olla asiakkaalle kipeääkin. Yhdyn Airaksisen (2006) näkemykseen, jonka mukaan oikeudenmukaisuus vaatii, että asiakas saa itseään koskevan tiedon, vaikka sen kertomatta jättäminen voisi olla helpompi ratkaisu työntekijälle. ”Ketään ei saa loukata

tai järkyttää turhaan. Mutta myötätunto, joka ei kunnioita oikeudenmukaisuuden periaatetta ei ole hyveen velvollisuuden mukainen.” (Airaksinen 2006, 167.)

Auttamistyön perusta on hyvä asiakassuhde. Sellaisen rakentamiseksi ohjaustyössä tarvitaan luottamusta, välittämistä, hyväksymistä ja jämäkkyyttä. Ohjaajan välittävällä suhtautumisella voi jo itsessään olla korjaava merkitys asiakkaalle, jos hän ei ole saanut aikaisemmin riittävästi ymmärtämystä ja välittämistä osakseen. Hyviin auttajiin on vaikuttavuustutkimuksien mukaan liitetty seuraavia ominaisuuksia: aitous, asiakkaan kunnioittaminen, empatia ja konkreettisuus. (Särkelä 2001, 31 - 41.) Muun muassa edellä mainittujen ominaisuuksien sisällyttämistä käytännön kuntoutustyöhön pitäisin mielellään koko työyhteisön ammatillisena velvollisuutena. Martti Lindqvistin (1985) mukaan ammattietiikasta puhuttaessa ei tarvitse jäädä vain yksilölliseen viitekehykseen, vaan työyhteisössä voi rakentua eräänlainen ”kollektiivinen omatunto”, jota työyhteisön jäsenet pitävät tärkeinä ja jonka noudattamiseen he sitoutuvat. (Lindqvist 1985, 44.)

#### 4.2 Sosiaalipedagogiikka ja sosiokulttuurinen innostaminen

Sosiaalipedagogisessa ajattelussa on ideana se, että asioiden ymmärretään voivan olevan toisinkin. Toiminnan pyrkimyksenä on edesauttaa yhteisöihin kiinnittymistä, persoonallisuuden monipuolista kehittymistä, ihmisenä kasvamista, yhteiskunnallisen toimintakyvyn rakentumista ja osallisuuden ja osallistumisen mahdollistumista. Sosiaalipedagogisessa työssä tavoitteena on auttaa ihmisiä tukemalla heidän subjektiuttaan, auttaa ihmisiä hahmottamaan niitä mahdollisuuksia ja valintoja, joilla he voivat vaikuttaa ja rakentaa omaa elämäänsä. (Hämäläinen, 1999, 61.)

Sosiaalipedagogista ammattipätevyyttä voidaan havainnollistaa tanskalaisen Bent Madsenin luoman sosiaalipedagogisen ammatillisuuden kompetenssimallin avulla. Tätä mallia kutsutaan myös Madsenin kukaksi. Siinä kuvataan sosiaalipedagogisesti suuntautuneen ammattihenkilön eri pätevyysalueita ikään kuin kukan terälehtinä ja niiden yhdistymistä toimintapätevyydeksi. Eri pätevyysalueita ovat tuottava pätevyys, ilmaisullinen pätevyys, kommunikatiivinen pätevyys ja analyyttinen, synteisiä luova pätevyys. Tuotettavan pätevyyden omaava työntekijä kykenee ratkaisemaan myös kädentaitoja edellyttäviä arkipäivän ongelmia ja organisoimaan ja suunnittelemaan työtään sekä kehittä-

mään sitä innovaatioiden avulla. Ilmaisullinen pätevyys edustaa esteettistä ja emotionaalista ulottuvuutta. Sen mukaan työntekijän herkkyys asiakkaan yksilölliselle elämisen ympäristölle – fyysiselle ja merkitysympäristölle - on esteettistä herkkyyttä. Kommunikatiivinen pätevyys on kykyä solmia luottamuksellisia vuorovaikutussuhteita, kykyä toimia yhteistyössä ja organisoida sosiaalista toimintaa. Analyyttinen, synteisiä luova pätevyys auttaa työntekijää kehittämään toimintaa ja yhdistämään arkitietoa teoreettiseen tietoon. Toimintapätevyyydessä yhdistyvät kaikki edellä luetellut pätevyysalueet.

Toimintapätevyys muodostuu tieteellisen, ilmaisullisen, kommunikatiivisen ja tuottavien taitojen yhdistämisestä reflektiiviseksi asiantuntijuudeksi. Sosiaalipedagogisesti suuntautunut ammattihenkilö suhtautuu luovasti itseensä ja ympäristöönsä ja kykenee toteuttamaan uusia ideoita, jolloin syntyy uusia innovaatioita. (Anja Kylen. Talentia.fi; Ranne, Sankari, Rouhiainen-Valo & Ruusunen (toim.) 2005.) Kuntoutustyössä tarvitaan kaikkia edellä kuvattuja ominaisuuksia ja pätevyyskäsitteitä. Opinnäytetyössäni pyrin asiakkaiden kokemuksiin ja teoreettiseen tietoon perustuen tuomaan esiin MT-työhönvalmennuksessa ja muussakin työklinkan kuntoutustyössä tarvittavia hyvän ohjauksen elementtejä, joten Madsenin kukka ja sen terälehdet ovat myös tarkastelun kohteena.

Sosiokulttuurinen innostaminen on sosiaalipedagogiikan suuntaus, jossa yhdistyvät kasvatuksellinen, kulttuurinen ja sosiaalinen toiminta. Innostamisella pyritään siihen, että jokainen ihminen kykenisi saavuttamaan mahdollisimman laajan aloitteellisuuden ja vastuullisuuden omassa elämässään. Ihmisen kasvamista kohti oikeudenmukaisuutta voidaan tukea tiedostamisella ja toimimalla vapauden edistämiseksi (Kurki 2000, 28–29.) Ihmisen todellisuus tulee todella tuntea ennen kuin innostaja ja ihminen pystyvät aitoon dialogiin. Kuntoutuksen ammattihenkilöiden työssä vastuullista on asiakkaan asioihin perehtyminen ja asiakkaan kohtaaminen riittävällä herkkyydellä, jotta todellisuus hahmottuu ja aito dialogi mahdollistuu.

Innostamiseen liittyvään toimintaan ja tutkimukseen liittyy ensisijaiseksi lähtökohdaksi osallistuminen. Ihminen nähdään aktiivisena toimijana omassa historiallis-yhteiskunnallisessa todellisuudessaan. Oleellista on se, että ihmiset itse osallistuvat yhdessä todellisuuden tulkintaan ja siitä nousevan muutoksen tekemiseen. Innostamiseen

liittyy aina ihmisten ja ryhmien aktiivinen osallistuminen eikä toimintoja tuoteta ulkoapäin valmiiksi rakennettuna. (Kurki 2000, 88 - 89.)

Sosiokulttuurisessa innostamisessa on aina innostaja tai innostajat, joiden tehtävänä on toimia herättäjinä ja innostajina. Quintanan määrittelemät (Hämäläinen & Kurki 1997, 232 - 233) innostajan tärkeät ominaisuudet ovat sosiaalinen herkkyys, sosiaalinen sitoutuminen, sosiaalinen taistelutahto, pragmaattisuus, todellisuudentaju, johon liittyy ripaus ihanteellisuutta, tarvittavat eli runsaat sosiologiset taidot ja palvelun henki. Edellä mainittujen ominaisuuksien yhteisenä peruslähtökohtana voidaan nähdä palvelun asenne. Innostajana toimiminen onkin enemmän ammatin sisällä vaikuttava asenne:

”Oleellista innostamisessa on asettua suhteeseen ihmisten kanssa heidän arjessaan. Suhteeseen asettumisessa ovat innostajan persoonalliset ominaisuudet tärkeämpiä kuin hänen tietonsa. Henkilö, jolla on paljon tietoja ja teknistä osaamista, ei välttämättä aina omaa palvelun ja solidaarisuuden henkeä. Sitä vastoin ihminen, jolla on sopivat ominaisuudet ja joka on sitoutunut toimimaan ihmisten kanssa, on yleensä myös vahvasti motivoitunut hankkimaan niitä tietoja ja kykyjä, jotka auttavat yhä parempaan palveluun.” (Hämäläinen & Kurki 1997, 233.)

#### 4.3 Sosiodynaaminen ohjaus

Vance Peavyn luoma käsite ”sosiodynaaminen” on syntynyt hänen uskostaan sosiaalisen vaikuttamisen tärkeydestä niissä dynaamisissa prosesseissa, joissa itseä tai minuutta konstruoidaan. Vancelle tärkeitä ohjaustyössä sovellettavia periaatteita ovat myötätunto, kulttuuriherkkyys, aitous, kunnioitus ja kurinalainen tietoisuus (mindfulness). Onnismaa (2007, 38) nimittää tätä myös ”huomioivuudeksi eli kyvyksi käsitellä informaatiota, nähdä vanha uudella tavalla sekä olla valpas ja läsnä, jolloin rutiinit muuttuvat luovuuksi”. Tällöin ohjaaja voi työssään kehittää omia toimintatapoja ja -menetelmiä riippumatta siitä, onko ohjaustyö yksilö- vai ryhmämuotoista. Vance korostaa ohjauksen luonnetta dialogisena prosessina sekä ohjaajan roolia valmentajana (ei asiantuntijana) ja kulttuurisen älykkyyden ymmärtäjänä. Hänen mielestään arvokkain lahja, jonka toiselle voi antaa niin ohjaussuhteessa kuin arkielämässäkään on läsnäolon lahja. Ihmisen aito kohtaaminen ilman ammattilaisen naamia on tärkeää ohjaussuhteessa. Sosiodynaami-



nen ohjaus soveltuu erityisesti ohjaajille, jotka työskentelevät elämän ongelmien kanssa taistelevien ihmisten kanssa. (Peavy 2006, 6 - 11.)

Sosiodynaamisen ohjausprosessin tulee auttaa ihmistä minäkuvansa uudistamisessa. Sosiodynaamisen ohjauksen ideana on auttaa yksilöä eteenpäin elämässä hänen omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan kehittäen. Auttaminen ei perustu siihen, mikä on vialla tai puutteellista, vaan keskittyy mieluummin siihen, mitä voidaan rakentaa, oppia ja toteuttaa. (Peavy 2006, 27.) Sosiodynaamisen auttamisfilosofian yksi lähtökohta on auttajan ja autettavan tasavertaisuus. Ohjaaja on kuuntelija, jota kiinnostaa autettavan elämäntarina ja elämäkokemukset, jotka saattavat vaikuttaa autettavan toimintaan. Ideoiden ja kokemusten yhteinen dialoginen pohtiminen auttaa ihmistä muodostamaan uusia näkökulmia, joiden perusteella voidaan muodostaa uusia toimintasuunnitelmia.

Sosiodynaamisen ohjauksen yleisstrategia perustuu neljään olettamukseen:

1. Sosiaalinen elämä sisältää monenlaisia mahdollisuuksia ja rajoituksia.
2. Ihminen luo sekä itse itseänsä että muiden ja ympäristön vuorovaikutuksessa.
3. Useimmat ohjaustyössä tehdyt ratkaisut ovat tilapäisiä ja yhdessä tehtyjä, ja ne ovat parhaimmillaan kun ne perustuvat yksilön voimavaroihin ja kykyihin.
4. Ideoiden, kokemusten ja tiedon pohtiminen yhdessä, dialogisessa vuorovaikutuksessa, auttaa ihmistä näkökulmien muodostamisessa, joiden avulla on mahdollista muodostaa myös uusia toimintasuunnitelmia. (Peavy 2006, 63 - 64.)

MT-työhönvalmennuksessa keskeisenä toimintana on työtehtävien tekeminen ryhmässä työklinikan eri työpisteissä. Työtilanteet ovat jatkuvasti erilaisia oppimistilanteita, joissa ohjaajan eli työvalmentajan rooli on moninainen. Kuntoutuksessakin oppiminen tapahtuu enimmäkseen ihmisten vuorovaikutuksen ja viestinnän kautta, erityisesti ohjaajan ja ryhmän antaman tuen ja rohkaisun avulla. Yhdyn Peavyn näkemykseen, jonka mukaan ryhmäohjauksessa ohjaajan tulee muun muassa antaa mallia viestinnästä, huolehtia siitä, että työskentely on asiakkaiden kannalta emotionaalisesti turvallista, ottaa huomioon asiakkaiden taito- ja tietotaso, motivaation taso, kyvyt ja oppimistarpeet sekä järjestää tarkoituksenmukainen työtila ja työrauha (Peavy 2006, 109 - 110). MT-kuntoutujien kanssa toimiessa ohjaajan on erityisesti otettava huomioon ryhmän jäsenten erilaiset ja vaihtelevat kyvyt ja jaksaminen, nopeus, tarkkaavaisuuden ja toiminnanohjauksen taso ja vaihteleva motivaation taso tehtäviä määritellessä ja ohjatessa.

## 5. TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustehtäväni on selvittää mikä kuntoutuksessa asiakkaan kokemuksen mukaan kuntouttaa. Mitkä elementit MT-työhönvalmennuksen kokonaisuudessa kuntoutuja koee kuntoutumisensa kannalta merkityksellisinä? Haastatteluissa tuli esille myös sellaisia tekijöitä, mitä asiakkaat eivät ole kokeneet kuntoutumistaan edistävinä ja prosessiaan eteenpäin vievinä. Millaisella työotteella saadaan aikaan laadukasta ja hyvää kuntoutusta asiakkaan näkökulmasta? Millaiset ohjauksen ja ohjaajan ominaisuudet asiakkaan kokemuksen mukaan ovat tukemassa hänen kuntoutumistaan? Seuraavassa esitän haastatteluaineistosta esiin nousseita kuntoutumisen kannalta tärkeitä asioita teemoitettuna vastauksina kysymyksiin mikä kuntoutuksessa kuntouttaa ja millaisella työ- ja ohjausotteella saadaan edistettyä kuntoutumista. Sitaattien kohtuullisen runsas käyttäminen on mielestäni perusteltua, koska niiden kautta asiakkaiden alkuperäinen, aito ilmaisu tulee paremmin näkyviin. Kehittämistarpeita ja ehdotuksia olen myös koonnut asiakkaiden kertomusten perusteella yhteisen otsikon alle. Tekstissä puhun asiakkaista, kuntoutujista, ohjattavasta ja avunhakijasta eri yhteyksissä samaa tarkoittaen. Ammatillisesta kuntoutusohjaajasta puhuessani tarkoitan muuta kuntoutushenkilöstöä kuin työvalmentajat. Yleisellä tasolla ohjaajasta, auttajasta, ammattihenkilöstä ja työntekijästä puhuessani tarkoitan kaikkia kuntoutuksen asiakastyötä työyhteisössä tekeviä henkilöitä.

### 5.1 Arvostava kohtaaminen, läsnäolo ja aito kuunteleminen

Asiakastyössä olen kokenut, kuinka ”Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde on parhaimmillaan yhteinen kehitysprosessi, jossa molemmat ovat sekä antajina että saajina.” (Särkelä 2001, 28.) Herkkyys kuunnella asiakasta, vastavuoroisen suhteen rakentuminen empatiaa ja kunnioitusta osoittaen on mielestäni tärkeä edellytys sille, että asiakas kokee tulevansa ymmärretyksi. Positiivisesti latautunut suhde auttaa tavoitteen saavuttamisessa. ”Jotta voisimme auttaa ongelmistaan kärsivää henkilöä, meidän on saatava luoduksi sellainen suhde, jossa asiakas haluaa työskennellä ja jossa työntekijä haluaa auttaa asiakastaan.” (Särkelä 2001, 27.)

Kuntoutusjakson eli työhönvalmennuksen alkaessa asiakkaat otetaan vastaan useimpien muutaman henkilön ryhminä. Ammatillinen kuntoutusohjaaja tai sosionomi antaa aloitusinformaation ja kolmen ensimmäisen valmennuspäivän aikana toteutetaan heidän toimestaan alkukartoitus. Sen aikana täytetään monenlaisia palveluun kuuluvia lomakkeita ja tehdään erilaisia tehtäviä. Alkukartoitusjakson kolmantena päivänä tehdään ensimmäisen kerran Kelan kuntoutukseen kuuluva Gas-tavoitelomake asiakkaan kanssa MT-työhönvalmennuksen tavoitteita alustavasti kartoittaen.

Kuntoutukseen tullessaan asiakkaan saama ensivaikutelma uudesta ympäristöstä ja siellä olevista ihmisistä on tärkeä. Mielenterveyskuntoutujat ovat tarkkoja havainnoimaan sosiaalista ympäristöä ja sitä, kuinka heidät otetaan vastaan. Asiakkaan herkkyyys vaatii mielestäni herkkyyttä myös työntekijältä. Tutkimuksessa kävi ilmi, kuinka asiakkaat olivat kuntoutuksen alkaessa kokeneet motivoitumisen kannalta merkitykselliseksi sen, kuinka heidät oli otettu vastaan.

*”Ensinnäki ku tämmönen ihminen, joka on ollu masentunu ja jääny sinne kotia tai jääny vähä niinku erakoksi nii, se että ku sitte tulee ihmisten kes-  
kelle... nii se on hirveen tarkkaa kuinka hän havainnoi kaikki ilmeet, eleet,  
ihmisten vastaanoton: Miten sut otetaan vastaan ja miten sua yleensä ka-  
totaan..., nii se, että mulle tuli sellainen aika kiva tunnelma siitä, että mä  
oon tervetullut tänne, kivantuntosia ihmisiä ja rento työilmapiiri, nii mulle  
tuli semmonen mukava fiilis...Nii se luo sen pohjan sille, että haluaa olla  
ja saa tästä jotaki itelle semmosta, mitä ei oo ollu pitkään aikaan...”*

*” Ohjaustyössä on mielestäni tosi tärkeätä, että ei nosta itseänsä ylemmäl-  
le tasolle, että oltais siinä samalla tasolla asiakkaitten kanssa, koska me  
ollaan nii herkkiä... että se arvostava kohtelu, vaikka me ollaan tämmö-  
siä... vähä päähän potkittuja tavallaan.”*

Arvostavan kohtaamisen työntekijä voi välittää asiakkaalle esimerkiksi tervehtimällä, huomaamalla ja huomioimalla ihmisen tilaan tullessaan edes jollakin tavalla. Pieniltäkin tuntuvat asiat voivat olla herkän ja hauraan ihmisen minäkuvan ja pystyvyyskäsityksen myönteisen kehittymisen suhteen huomionarvoisia.

*”Mutta että huomais, tuossa on ihminen.. Että se loukkas vähä.”*

Peavy (1999) sanoo, että ”hyvä ohjaus ja hyvät ohjaajat tuovat melkein aina ihmisten kamppailun, epävarmuuden ja tuskan täyttämiin tilanteisiin aidosti inhimillisen tekijän.” Hänen mukaan ohjaustyö on erityisesti kunnioituksen harjoittamista. Se tarkoittaa toisen ihmisen ja hänen pyrkimyksiensä sekä hänen kulttuurisen identiteettinsä kunnioittamista. Lisäksi kysymys on vielä ihmisen itsenäisen toiminnan ja ihmisten yhteenkuuluvuuden välisen dialektiikan kunnioittamisesta. (Peavy 1999, 17.) Kuntoutujan ja ohjaajien välisissä vuorovaikutussuhteissa koetut kunnioittamisen ja kuulluksi tulemisen kokemukset erosivat joissakin asiakkaiden tapauksissa toisistaan hyvinkin paljon.

*”Kyllä mää niinkö aistin semmosen kunnioituksen ja vapauden siinä, että itsestä se kaikki kuitenkin siellä lähti. Ei sekään oo hyvä, että saa niinko valmiina... Jotku voi tarvita holhoavampaa otetta.”*

*” Kyllä koin, että sain sanoa ja se otettiin huomioon ja yhdessä keskusteltiin asioista.”*

*”Että pitäis kunnolla kuulla asiakasta! Ettei se vaa oo niinkö se paperilla on.”*

Kuuntelemisen tärkeys, läsnäolo, auttaminen ja tukeminen tulivat haastateltujen asiakkaiden tarinoissa esiin hyvästä ohjauksesta puhuttaessa. Peavy (2006, 35) korostaa sosiodynaamisen ohjauksen auttamisfilosofiassaan myös ohjaajan ja avunhakijan kohtaamisen aitoutta ja inhimillisyyttä, ”ihmiskasvoisuutta”. Ohjaajan kiinnostuksen osoittaminen asiakasta kohtaan ja aidon kohtaamisen tarpeellisuus nousivat mielestäni toistuvasti esiin asiakkaiden kertomuksissa.

*”Ei tarvi olla paras kaveri, mutta niinko olla oikeesti läsnä.”*

*”Siis yllleesä se, että nää oot kiinnostunu siitä asiakkaasta. Ja sitte että miten se voi? ...että ois kiinnostunu sinusta eikä vaa lyö jotain hommaa etteen, että tee tuo nytten. Että kyllä niillä on iso merkitys... Ei sen tarvi olla muuta ku kysyä, että miten mennee, nii sillä on jo iso merkitys. Ja sitte on*

*pikkusen aikaa kuunnella, miten mennee.. Se ei oo iso asia, mutta kyllä se kummiski on, se on sitä, mitä ”me” tarvitaan.”*

## 5.2 Dialogisuus, empaattisuus ja sosiaalinen herkkyyys

Tasavertaisuus ohjaajan ja kuntoutujan vuorovaikutussuhteessa koettiin haastattelujen perusteella tärkeäksi. Sen toteutuessa voidaan päästä kuuntelemaan dialogiin, jossa asiakas kokee olevansa arvokas omana itsenään ja haluaa osallistua yhteiseen keskusteluun.

*”Ja sitte se ohjaajan tämä tämmönen samalla tasolla oleminen jotenki, että ei pietä ittiä niinko ylempänä ko ne kuntoutujat. Että tullaan niinku samalle aaltopituudelle ja tasolle ja keskustellaan sillä tavalla, että ymmärtää mistä puhutaan. Ja vaikka me ollaan mielenterveyskuntoutujia, nii me ei suinkaan olla tyhmiä! Me voijaan olla hyvinkin oikeesti niinko älykkäitä, että sitä ei pitäis koskaan aliarvioida.”*

Hyvä työskentelysuhde on Särkelän (2001, 27- 28) mukaan vastavuoroinen ja asiakasta ”subjektivoiva”. Tämä tarkoittaa, että asiakas ja työntekijä pohtivat yhdessä eri näkökulmista tarkoituksenmukaisia mahdollisuuksia toimia ja molempien ”oikeassa olemiseen” jää tilaa ja aito, molempia kehittävä dialogi toteutuu. Myös Peavy (2006, 36) toteaa ohjaussuhteen olevan neuvotteluun ja yhteistyöhön perustuva suhde. Tällöin sekä auttajalla ja avunhakijalla on tärkeä osuutensa ohjausprosessissa, vaikka he eivät olisi-kaan samanveroisia suhteessa valtaan ja tietoon. Molemmat kunnioittavat toisiaan ihmisinä ja antavat arvoa sille panokselle, jonka toinen voi tuoda ohjausprosessiin.

Työvalmentajan osuus kuntoutuksen prosessin kannalta vuorovaikutussuhteessa nähtiin kaikkien haastateltujen kertomuksissa merkittävänä, koska nimenomaan hän on päivittäin eniten vuorovaikutuksessa kuntoutujan kanssa. Tärkeäksi koettiin tasa-arvoisuus dialogissa ja työpisteen arvostava ilmapiiri. Vaikka ammatilliset kuntoutusohjaajat ovat kuntoutusprosessin vastuullisia ohjaajia ja tapaavat asiakkaita yksilökeskusteluissa, monet kuntoutujat eivät kuitenkaan kokeneet vuorovaikutusta heidän kanssaan niin luontevaksi kuin työn ääressä lähiohjaajana toimivan työvalmentajan kanssa.

*”Noo... ammatillisen kuntoutusohjaajan kanssa suhteet jää väistämättä etäisemmiksi, koska siinä ei olla koko ajan tekemisissä niin kuin työvalmentajan kanssa päivittäin. Että ne jää semmosiksi pinnallisemmiksi.. Mutta työvalmentajan ossuus on erittäin suuri!! Se, että päästään sille samalle aaltopituudelle ja arvostetussa ilmapiiressä tehään niitä asioita ja en voi kyllä mitään negatiivista siitä sanua, että mut on kyllä huomioitu ja oon saanu kovasti siitä apua. Ja palautetta tekemistäni töistä...”*

Ohjaajan kyky ja halu empaattiseen kohtaamiseen vaikuttaa asiakkaan kanssa luottamuksellisen yhteistyösuhteen luomiseen. Peavy (2006, 108) puhuu ohjaajan empaattisesta virittäytymisestä avunhakijaa kohtaan. Se, näkeekö ohjaaja ohjattavansa passiivisina ja avuttomina vai aktiivisina ja luovina, ajattelevina ja tutkivina ihmisinä vaikuttaa yhteistyösuhteen laatuun. Empaattinen kuunteleminen auttaa ihmistä ilmaisemaan itseänsä syvemmin, synnyttää uusia oivalluksia ja auttaa näkemään sekä vahvuuksia että rajoitteita aikaisempaa selvemmin. Ohjattavalle syntyy kokemus ohjaajasta, joka sitoutuu yhteistyöhön ja on ikään kuin samassa veneessä hänen kanssaan. Hyväksynnän ja onnistumisen kokemukset kuntoutuksen aikana nähtiin tärkeinä omaa kasvua tukevinä ja voimaantumista edistävinä elementteinä.

*”Se empaattisuus on erittäin tärkeä, koska jos sitä ei ole jonkun kohdalla sitä luottamuksen tunnetta, että se kattoo ylen mua tai alemmaksi kattoo mua, nii ei semmosen ihmisen kans halua olla hirveesti tekemisissä. Eikä niinku pysty luottamaan eikä pysty avautumaan.” ...” Ja jos ei saa sitä hyväksynnän kokemusta ja sitä onnistumisen kokemusta, niin ei sitä oikeen hirveen hyvin pääse kasvamaan sitte ja voimaantumaan kohti uusia haasteita sitte..”*

Asiakkaan taustan huomioiminen on tärkeää kuntoutustyöntekijän työssä, tarvitaan myös sosiaalista herkkyyttä tutkimaan ja havaitsemaan todellisuutta. Ammatillisten kuntoutusohjaajien ja kuntoutujan yhteistyösuhde on keskustelusuhde, jossa työntekijän täytyy ansaita asiakkaan luottamus. Työvalmentajan ja asiakkaan yhteistyösuhde on enemmän toiminnallisiin menetelmiin perustuva. Molemmissa suhteissa on kuten Särkelä (2001, 34) sanoo, keskeistä on saavuttaa hyvän työskentelyn tuloksena sellainen luottamuksellinen yhteistyösuhde, jossa asiakas luottaa, että molemmat pyrkivät asiak-

kaan hyvään ja sitoutuvat toimimaan sen päämäärän mukaisesti. Työvalmentajan herkkyys havaita kunkin kuntoutujan henkilökohtainen tausta ja tilanne, määritellä työtehtävät siihen suhteuttaen, kannustaa, tukea ja motivoida asiakkaita yksilöllisen tarpeen mukaan työtehtävien äärellä on vastuullista ja tärkeää.

*”Että ohjaajan pittää nähä, että mihinkä toi pystyy, että missä on haastetta tarpeeksi ja ei kuitenkaa liikaa...”*

*”Mulla on tää traumatausta ja mun pitäis välttää semmoisia tilanteita, missä musta tuntuu, että multa vaaditaan hirveesti ja on se kiire.. Että pittää nopeasti saada jotakin. Nii, se laukaisee mussa jonku semmosen, että mulla mennee pasmat iha sekasi, mulla alakaa päässä laukkaamaan iha hirviät ajatukset, pää mennee niinku muurahaispesäksi! Siellä niinku taistelee kaikki tunteet, että miten tässä nyt pittää mennä ja miten mää nyt osaan tehdä tämän ja nyt tuli kiire ja se on aivan semmonen valtava.. semmonen kaaostila siellä mun päässä!! ...että semmoista ei niinku toivois, että tapahtus täällä kuntoutuksessa.”*

*”Joo, minuuden rakentumisen puutteista... Sitä helposti ottaa itteensä pienistä vastoinkäymisistä, kun ei oo tämä itsetunto koskaan kehittynyt normaaliksi, kun on alkoholistiperheestä, isän väkivaltaisuudesta johtuen ja tämmösisistä. Se murenee nii nopeasti ja vähästä se itsetunto, mikä sulla sattuu nyt olemaan sillä hetkellä. Että ku tulee joku vastoinkäyminen nii sitä ihan putoaa semmoseen kuoppaan ja ojaan että mennee mielenkiinto... Että sen ymmärtäminen, että me ihmiset ollaan nii erilaisia, jotkut ei kestä pieniäkää vastoinkäymisiä, voi tuntua että musta ei oo mihinkää.”*

*”Että siinä tulee tää työvalmentajan herkkyys, huomata se että, hei toi on noin herkkä että nyt sitä pitää kannustaa ja yrittää sitä saaha motivoitua että ei tää oo nyt kuolemanvakava asia ja ku tekee, nii sitä tekemällä oppii... Se kannustus siinä oikealla hetkellä henkilölle, ettei se aivan masennu taas. Se on tärkeätä!”*

*”Se, että sanottiin, että omaan tahtiin saa kuntoutus edetä, ei ollu sitä kii-  
rettä, nii se oli hyvä.”*

*”Että se justiin ku ite väsähti, nii ois tarvinu jotain siihen rinnalle...”*

Dialogisuudesta työn äärellä kuntoutujilla oli erilaisia kokemuksia. Osa haastatelluista piti työn ohella keskustelemista ja kokemusten jakamista huomattavan tärkeänä kuntoutumisessaan. Joku oli kokenut, että työn ääressä ei synnytetty keskustelua muusta kuin työn tekemisestä. Hiljaisen ja vähemmän sosiaalisen ihmisen on toisaalta helpointa ja luontevinta puhua työn lomassa tai olla hiljaa työtä tehden, kun vain sitä mielekästä työtä on.

*”Muiden kuntoutujien kans oli myös hedelmällisiä keskusteluja, jossa he  
avautu ja kerto omista sairauksistaan ja se oli tosi mahtava jutella siellä.  
Niinku puotti nää suojamuurit pois ja pystyttiin kaikki keskustelleen sem-  
mosista oikeen kipeistä asioista.”*

*”Mutta ite en oo kauhian sosiaalinen, että kyllä mää vähän koin niinkö  
vaikiana ne tilanteet, joissa oli usiampi ihminen ja pitkän aikaa ollaan  
siinä lähekkäin. Ja varsinki jos ei ollu mittään työtä, nii se tuntu vähä pii-  
naavalta, jos työtä on jatkuvasti nii sitä pystyy olleen pienessäki tilassa  
toisten kans, ku sitä pystyy uppoutumaan siihen työhön... Että se mielek-  
kään työn merkitys siinäkin mielessä. Että se vuorovaikutus ois luontevaa  
työ ohessa, jos sitä on.”*

### 5.3 Mielekäs tekeminen, kannustaminen ja motivointi

Selkeästi erittäin merkitykselliseksi kuntoutukseen osallistumisen motiiviksi nousi haastateltujen asiakkaiden kertomuksissa mielekäs työ. Mielekäs työ on kuntoutumisen olennainen väline, jonka kautta kuntoutuksen monet tavoitteet mahdollistuvat saavutettaviksi. Työn määrä eli sen riittävyys oli melkeinpä merkityksellisempää kuin sen laatu ainakin tämän otoksen perusteella. Ensisijaisesti toivottiin, että työvalmentaja eli ohjaa ja huolehtii siitä, että kuntoutujilla riittää järkevää ja mielekästä työtä, jota tehdä. Myös



ohjaajan läsnäoloa, kiinnostusta ja paneutumista tehtävien ohjaukseen toivottiin joissakin kertomuksissa enemmän.

*”Kyllä mä koin, että sai tehdä... eikä ollu liikaa painetta kuitenkaa.”*

*”Nimenomaan se työn riittävyys, että jos tulee sitä joutoaikaa, nii sillontan sitä alakaa turhautua ja alakaa mennä motivaatio ja tuota.. Kyllähän sitä voi viiä roskia ja lakaista lattioita ja siivota, mutta tuota...ei se motivoi, jos sitä on jatkuvasti.”*

*”Siis se mielekäs tekeminenhän se on.. jonka takia se motivaatio pyssyy yllä ja ... Kyllä siihen tarvitaan ohjaajan kiinnostusta kans. Jos se ohjaajaa ei kiinnosta, nii miksi sen pitäis meitä kiinnostaa, niinkö tyyliin.. Se ois tärkeää, että ohjaaja järjestää sitä mielekästä tekemistä jokkaiselle! jos ei sitä oo, nii tuntuu että mennee ne arvot ja se asiakaslähtösyys aivan.. ”*

*”Että pelkästään keskustelemalla me ei ois päästy tähän. Se tekeminen, se käsillä tekeminen mulle ainaki on ylivoimaisesti tärkeintä. Se kaikki muu tulee siinä ohessa. Se tulee semmosena pakettina, että mä saan sen kaiken muun myös siinä! Että se tekeminen oli A ja O.”*

Toisaalta mielekkääksi ja mieleiseksi koettu työ antoi kuntoutuja-asiakkaalle onnistumisen kokemuksia ja kannustaminen ja kehuminen sytyttivät halun jatkaa ja tehdä lisää. Voimavaralähtöisen kuntoutusmallin mukaan ihminen kehittyy henkilökohtaisten kiinnostustensa, tavoitteidensa ja vahvuuksiensa pohjalta. Mitä enemmän kuntoutuja saa käyttöönsä voimavarojaan, sitä motivoituneempi hän on jatkamaan ponnisteluja kuntoutumisensa edistymiseksi. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2003,43.) Myönteisen palautteen ja pystyvyyden kokemusten vaikutuksesta ihminen vähitellen voimaantuu ja valtaistuu. Sen seurauksena hän kykenee paremmin tekemään itsenäisiä päätöksiä ja kantamaan vastuuta sekä luottamaan omaan osaamiseensa ja selviytymiseensä.

*... ”Mielekäs tekeminen oli tosi tärkeätä! Että sai tehdä käsillä kaunista. Ku tykkään tehdä. Ja sitte ku siinä onnistu ja sai myönteistä palautetta, ku joku ihasteli sitä.. siinähan se itsetunto nousee ja tuntuu, että jeee, mähän os-saanki jotaki! Se oli hirveen tärkeätä se, että oli mukavaa tekemistä, sem-mosta mistä tykkää.”*

*”Ja sitte se, että on arvostavasti kohdeltu ja on niinku tuettu oikeessa koh-ti ja kannustettu tosiaan ja kehuttukin ja annettu sitä palautetta. ”*

*”Positiivinen kannustaminen on tärkeätä ja sitä koen saaneeni. Oma fyy-sinen vointi, kun huomasi että pystyy tähän ja pystyy tähän, nii se lisää li-säs sitä jaksamista.”*

*”Välillä oli semmonen tarpeeton olo, paitsi sen projektin aikana. Se oli semmosta mukavaa aikaa ja oli tavallaan ylpeäki siitä, että sai tehtyä. Se oli ehottomasti parasta tämän kuntoutuksen aikana!”*

*”Se onnistumisen kokemus, tarpeellisuuden tunne ja kokemus olla mukana tekemässä jotakin projektia.. ja oppia tekemään jotaki semmosta, mitä ei oo ennen tehnyt ja saaha tehtyä! puhuttiin keskenäänki nii ett me oltiin ylpeitä siitä!”*

Omasta kyvykkyydestään ja pystyvyydestään epävarmat ihmiset tarvitsevat paljon kan-nustusta ja myönteinen palaute pienistäkin onnistumisista nähtiin merkityksellisenä. Ohjaajan innostavalla asenteella on haastateltavien kertoman mukaan suuri vaikutus asiakkaan työmotivaatioon ja haluun yrittää. Särkelän (2001, 38 - 39) mukaan ”motivoi-tunut työntekijä motivoi asiakkaansa ja innostunut työntekijä innostaa asiakkaansa.” Sosiaalipedagogiikassa puhutaan sosiokulttuurisesta innostamisesta. Ander-Egg sanoo, että innostamiseen ei kykene henkilö, joka ei itse ole innostunut. Jollei kykene herättä-mään innostusta tai jollei usko toisten olevan kykeneviä innostumaan, ei voi innostaa. (Hämäläinen & Kurki 1997, 233.) Uuden tehtävän tekemistä opeteltaessa ohjaaminen asiakkaalle ”kädestä pitäen” koettiin tarpeellisenä, samoin ohjaajan läsnäolo eli tausta-tuki ja mahdollisuus saada apua tarvittaessa.

*”Että se ohjaajan esimerkki työn tekemisessä ylleensä.. ja se että se ite näyttää että on kiinnostunu siitä tekemisestä, nii se tuo kuntoutujalleki sitä kiinnostusta työtä kohtaan ja saa meijätki mukkaan... Että ohjaaja kannustaa ja sannoo että hyvä, jos on onnistunu jossaki. Sillä on kans merkitystä että saa kannustavaa palautetta.”*

*” Kyllähän se on se positiivinen palaute, joka lämmittää! Ei siitä pääse mihinkään.. .Ja että neuvotaan tarvittaessa ja että ohjaaja on saatavilla, ku tarvii ja siltä voi kysyä.”*

*”Siinä semmonen sopivan rauhallinen ja kannustava ohjaaminen ja olla siinä varsinki alkuvaiheessa niinku läsnä ja tukea sitä ihmistä. Se on kaaheen tärkeitä. Että sais jotain uutta ja uskaltas yrittää. Vaikka ei tiiäkkää ihan mitä on tekemässä. Että olla mukana tekemässä aluksi, että ei sanoa että teeppä tuota ja lähtä pois. Ei. Että olla tekemässä ja näyttämässä, että näin ja sitte voi pikkuhiljaa alakaa kattoo, että miten se alakaa onnistuu ja vähä mennä kauemmaksi, mutta tarvittaessa voi saaha apua...”*

*”Ja se, että jos haluaa oppia uutta, nii siihenki löytyy ohjaajalta aikaa, että opetellaan ja yrittää vastata siihen, mitä asiakas haluaa... Ja se yhdessä tekeminen on tärkiää, ku siinähan sitä samalla aletaan keskustelleen ja siinä tulee toistenki näkökantoja.”*

*” Ja ohjaajat ovat näyttämässä mallia työn tekemisestä semmosille jotka ei oo ollu työelämässä mukana, nii että miten töissä ollaan.. Ja sitte se että on mukavampi tulla seuraavana päivänäki, ku tietää että on sitä tekemistä.”*

Asiakaslähtöisyyden tulee olla perustava lähtökohta kuntoutuksen toteuttamisessa työ-  
klinikkatyössä. Tämä näkökulma tuli esille, kun asiakkaat kertoivat kokemuksistaan  
työharjoittelupisteensä valinnasta päätettäessä. Eräässä tapauksessa asiakas ei kokenut  
saaneensa itse päättää työharjoittelupaikkaansa, vaan koki, että työntekijät olivat taval-  
laan päättäneet sen hänen puolestaan. Esimerkiksi osaava ja jaksavalta vaikuttava kun-  
toutuja sijoitettiin mielellään sellaiseen työpisteeseen, mihin monella muulla kuntoutu-

jalla ei ollut edellytyksiä. Selkeästi määritellyt työtehtävät lisäävät kuntoutujien kokemuksen mukaan sekä työn mielekkyyttä että motivaatiota. Työn kuormituksen pitäisi olla kullekin kuntoutujalle sopivalla tasolla. Joissakin työklinikan työpisteissä asiakkaat olivat kokeneet välillä tarpeettomuuden tunnetta mielekkään työn puuttumisen vuoksi, mutta eräässä työpisteessä yksi haastatelluista oli kokenut kuormittuvansa liikaa liiallisen työmäärän ja vastuun kantamisesta.

*”Kiire ja liian tiukat aikataulut ei edistä, toiminnan pitää olla suunniteltua ja tarpeeksi hyvin organisoitua”.*

*”Että tuntee se tekemisen tärkeäksi, ettei vaan nyt tekemisen vuoksi tee, että siinä pittää olla joku päämäärä! Ja lopputulos nähtävillä tai saavutettavissa.”*

*”Että välillä nii ehkä tuntu, että vähän turhautti ku oli sitä loppoaikaa.”*

*”Kuormitus oli sopivaa, työn määrittelyssä katottiin sitä asiakkaan jaksamista.”*

*”Mää olin stressaantunu. Olin. Tuntu, että vaajitaan aivan hirviänä... nii määhän väsyin siellä. Mä olin tosi poikki niitten päivien jälkehen, että en mää tiiä yritinkö mää liikaa tai...?”*

Kuntoutustyöntekijöiden eettinen vastuu asiakkaan hyvästä korostuu, kun tehtävänä on sekä tuottaa palveluja ja hyödykkeitä avoimille markkinoille että kuntouttaa ihmisiä. MT-työhönvalmennuksessa olevat ihmiset ovat toimintakyvyltään vielä toipumisvaiheessa, mutta tavoite on kohti työmarkkinoita. Työntekijöiden rooli on pyrkiä tasoittamaan kuntoutujan tietä, auttaa ja tukea haasteiden ja voimavarojen kanssa tasapainoillen kuntoutujan rinnalla. Yhteinen dialogi voimavaroista on jatkuvasti tarpeellista. Olennaista on, että asiakas uskaltaa sanoa, mikä on todellista jaksamista hänen elämässään, eikä sinnittele kilttinä suorittajana itselleen liiallisen kuormituksen alla. Yhtä olennaista on myös se, että asiakkaan viestejä kuunnellaan huolellisesti ja pyritään toimimaan niin, että asiakkaan paras toteutuu eikä kuntoutumisen edistyminen vaarannu toiminnan seurauksena.

*”Siinä saa kokeilla sitä työpäivää käytännössä ja omia voimavaroja, että jaksako sen rutiinin.. Että ku se on niinku pikkuhiljaa, ettei heti täysillä. Mutta oli kuitenkin selkeät tavoitteet.”*

MT-työhönvalmennuksessa yhtenä kuntoutuksen ajatuksena on antaa asiakkaalle mahdollisuus harjoittaa taitojaan ja toteuttaa omia tavoitteitaan. Kuntoutujalla saattaa olla epäselvä ja kenties epärealistinen käsitys itsestään ja toimintakyvystään ja hänellä saat-  
taa olla ylimitoitettuja tai alimitoitettuja haaveita ja tavoitteita esimerkiksi koulutuksen tai ammatin suhteen. Tällöin niiden määrittelemiseksi hänen on voitava myös tietyissä rajoissa kokeilla ja ottaa riskejä. Kuntoutustyöntekijän tehtävä on toisaalta suojata asiakastaan tarpeettomilta epäonnistumisilta, mutta myös antaa asiakkaalle mahdollisuus kokeilla selviytymistään, altistaa turvallisissa rajoissa. Näiden kokeilujen avulla kuntoutuja voi oppia tuntemaan omia valmiuksiaan ja voimavarojaan - mahdollisesti joko onnistumisen ilon tai pettymysten tunteiden kautta. (Kettunen ym. 2003, 99 - 100.) Mielestäni kuntoutustyöntekijän velvollisuus on kuntoutuksen kuluessa auttaa asiakastaan hahmottamaan realistisesti toimintakykyisyytensä ja sen pohjalta yhdessä lähteä suunnittelemaan asiakkaan tulevaisuuden polkuja.

Kuntoutusjaksolla myönteiseksi koettiin myös kuntoutuksen tuoma säännöllisyys elämässä. Jokapäiväinen lähteminen työlinikalle ja päivärytmin ja ruokailun säännöllisyys koettiin elämänlaatua parantavina ja kuntoutumista tukevinä elementteinä. Myös MT-työhönvalmennuksen aloitus kevennetysti lyhyempää työpäivää tehden helpotti kuntoutuksen alkua ja lisäsi kuntoutujan jaksamista vähitellen.

*- ”Kyllähän se silleen on tärkeitä, että on se rutiini. Sehän lähti silleen liukumalla se työaika.. Kevennetty aloitus työhönvalmennuksen alussa oli tosi hyvä.”*

*”Täällä on täytyny tottua uuteen päiväjärjestykseen... kyllä mää kykenen väsyneenäki raahautumaan tänne. Ja se tuntuu ilman muuta mielekkäämmältä ku olla kotona!”*

*”Seki että on säännöllinen päivittäinen lähteminen ja meno jonneki, ja on tekemistä riittävästi ja se on mielekästä. Säännölliset rutiinit lissäävät mielekkyyttä...”*

Tehtävien ja työnjaon suunnitteleminen mahdollisimman paljon asiakkaiden kanssa yhdessä, ennakointi sekä informointi tulossa olevista töistä auttavat asiakasta sitoutumaan ja motivoitumaan tekemiseen. Peavyn (2006, 94) mukaan motivaatio syntyy merkitysten rakentumisesta ja merkityksellisyyden kokemisen kautta. Ohjaajan tulee huolehtia siitä, että asiakas kokee työympäristön emotionaalisesti turvallisiksi (Peavy 2006, 110) ja asiakkaan osallisuutta mahdollisimman hyvin tukevaksi.

*”No, se työn kuormitus pitäis saaha sopivalle tasolle. Tekemistä pitäis olla kaikille tarpeeksi, mutta ei liikaa... Ei sekään oo hyvä, jos liika tekeminen stressaa.”*

*”Kyllä suunnitelma pitäis olla, kerta monellaki just se alakaa ressaamaan, ku ei tiijä ja moniki saattaa jättää tulematta ku ei tiijä ollenkaan mitä tehään.. Semmosesta tullee tarpeettomiaki paineita, että pelottaa tulla ku ei tiijä, mitä joutuu tekemään.”*

*”Jotku saattaa kokea ikävänä, jos ohjaaja antaa hommia koko ajan... Mun mielestä se ois vaan hyvä, että ei tulis semmosta oloa, että olis unohdettu.”*

*”Kyllä se tuota ahdistaa, jos ei oo sitä tietoa...että.. Ihanne olis se että vois lopettaa työn ja jatkaa siitä aamulla ja jos homman saa valamiiksi, nii ois tiedossa mitä huomenna tehään. Sillon se motivaatio sieltä sängystä nousemiseenki ois palijo parempi.”*

Toimiminen ja tarpeellisuuden kokemus ovat kuntoutumisen suhteen merkityksellisiä asiakkaiden kertomusten perusteella. Toimimisen edistämisessä työvalmentajalla on tärkeä rooli. Asiakkaiden yksilöllisten tilanteiden huomioiminen ja työtehtävien räätälöiminen sen mukaisesti, asiakkaan kanssa vaihtoehtoja keskustellen on mielestäni

työvalmentajan ammatillinen velvollisuus. Myös muutokseen haastaminen sopivassa kuntoutuksen vaiheessa oli asiakkaan kertoman mukaan merkityksellistä.

*”Että kyllä te ohjaajat ootte.. ootte kyllä aikamoisessa tilanteessa ku joudutte nii herkästi kuuntelemaan ja kattelemaan jokkaisen ihmisen henkkohtasia ominaisuuksia, mikä juuri tälle kuntoutujalle on sopivaa ja missä täytyy puuttua asiaan ja mitä täytyy kenenki kohdalla tehdä. Että tää on niin yksilöllistä niin räätälöityä, että juuri sen ihmisen tarpeisiin pystytään vastaamaan ja ohjaamaan sitä niinku oikeaan... Että mihin pitää kiinnittää huomiota ja missä taas vähempiki riittää, että kannustetaan etteenpäin. Että uskalla hypätä pikkusen mukavuusalueesi ulkopuolelle! Että sil-laihan sitä pääsee pikku asia kerrallaan etteenpäin.”*

*”Kävin aikoinaan kymmenen vuotta psykoterapiassa nii siellä tuli puhutua kaikkia, että mää tarvin jo enemmän.. en sanoja vaan tekoja... sitähän tämä on. Varmasti psykologi huomasi, että mua ei se jatkuva puhuminen enää kuntouta, vaan tarvin muuta...”*

*”Mutta kyllä mää uskon että jokaiselle on tärkeää se toimiminen ja jokainen haluaa tehdä jotaki tarpeellista. Jotku haluaa tehdä vain jotaki tiettyä asiaa ja jotku ei välttämättä uskalla kokeilla mitää uutta ja vähä se on ollu semmosta mulleki..”*

#### 5.4 Osallisuuden kokemus ja vertaistuen merkitys

Asiakkaiden kokemukset omasta osallisuudestaan kuntoutusprosessissaan olivat erilaisia. Kuntoutumisvalmiudella voi mielestäni olla merkitystä asiakkaan osallisuuden kokemiseen kuntoutusprosessissaan. Asiakas saattaa olla toipumisessaan vielä sellaisessa vaiheessa, että ei todellisuudessa koe realistiseksi työelämään pyrkimistä tai hänen jaksamisensa ei riitä motivaation synnyttämiseen eikä hän koe ohjaajan ehdottamia tavoitteita omiksi tavoitteikseen. Tällöin on vaarana, ettei prosessiin sitoutuminen onnistu ainakaan parhaalla mahdollisella tavalla.

*”Ammatillisessa kuntoutuksessa oon kyllä hirveesti itte saanu vaikuttaa siihen. Ja mää huomasin sen aika pian jo, että mihin mää haluaisin ja mikä se mun suuntautuminen olisi. Siitä se eteni kyllä aika jouhevasti oikeaan suuntaan ja mulle annettiin kyllä kaikki apu... ja kaikki kyllä onnistu juuri oikeen hyvin, että mää pääsin kyllä sinne aina mihin mää olin halunnuki. Ja jokainen paikka vei mua eteenpäin...”*

*”Ohjaaja on niissä keskusteluissa korostanu kouluttautumista, mutta mää taas en nii siitä perusta tai tuntuu, että en jaksa semmoseen, se on kuitenkin aika lailla eri asia ku työssäkäynti...”*

*”Koin, että minua kuultiin. Kaikkien osapuolten kanssa”*

*”semmosia yhteispalavereja. oikeestaan niitä (ammatillisen kuntoutusohjaajan kans) oli hyvin vähänki.. Ois saanu olla enemmän, että pikkusen vähältä se tuntu...”*

*”Että oli vähä semmonen olo, ettei tiä missä mennään. ”*

Työyhteisössä ja ryhmätöiminnoissa osallisuuden kokemus oli monen haastateltavan mielestä tärkeää. Asioiden jakaminen ja yhteinen reflektointi koettiin rikastuttavana ja kuntoutumista tukevana. Tunne siitä, että kuuluu johonkin ja on merkityksellinen toimija jossakin lisää ihmisen itsearvostusta. Peavyn (1999,160) mukaan ”ryhmänohjauksen suurin arvo on siinä, että se antaa ryhmänjäsenille mahdollisuuden osallistua mielekkäseen toimintaan, joka tavalla tai toisella saa heidät tuntemaan itsensä kestävämmäksi, vahvemaksi ja kyvykkäämmäksi osallistumaan sosiaaliseen elämään.”

*”Työyhteisössä ku pystytään porukalla miettimään ja pohtimaan ja keskustelemaan asioista ja ratkaisuista, nii se on niinku rikkaus. Ku voi yhdessä tehdä, voi auttaa toista ja toinen voi taas vuorostaan auttaa ja se niinku tiimityöskentelynä tekeminen on tosi kivvaa! Ja siin on kiva ilmapiiri sitten ja voi jaan jutella ja jakaa asioita. Ja siinä työn ohessa tulee jaettua paljo muutaki ku konkreettista työntekoa.”*



*”Se, että tuntee kuuluvansa johonkin, että mua niinku ootetaanki aamulla,... että kuuluu johonkin eikä vaa oo irrallinen ja yksin siellä kotona, että kukkaa ei tiijä eikä välitäkää ookko sää olemassa vai et. Ja sitte se, että tuntee tekevänsä merkityksellistä jotakin...”*

*”No ainaki se, että päiviin tulee sisältöä, ku on säännöllinen meno jonnekki. Ainaki sitä kautta...tuntee olevansa kiinni jossain eikä oo yhteiskunnan ulkopuolella.”*

*”Että sai työstä sitte palkkaa tai ei, mutta siinä on kuitenkin tämä tunne, että ... Että kuuluu jonnekin ja on paikka missä mua ootetaan. Eihän kukaan kestä semmosta tuuliajolla olemista. Mulla on siitä nii hirveesti kokemusta, ku olin kymmenen vuotta työttömänä, nii se on henkisesti äärimmäisen rankkaa. Sitä on aivan näköalaton... Ei sitä olis omin voimin jaksanu ryhtyä mihinkään...”*

Kaikki haastatellut kertoivat vertaistuen olevan merkityksellistä kuntoutumisessa. Joidenkin kohdalla sillä oli ratkaisevan tärkeä merkitys motivaation syntymiseen ja uusien elämänurien suunnittelemiseen. Samanlaisten elämäkokemusten jakaminen koettiin voimaannuttavaksi.

*”Mutta tässä vaiheessa mä sanoisin, että kuinka tärkeetä mulle oli tää vertaistuki siellä muista kuntoutujiista! Varsinkin tää yks, joka oli jo itse hakeutumassa koulutukseen ja hän oli ollu kauemmin ku minä ja mä näin hänen esimerkistään, että kuinka määrätietoisesti hän ponnisteli sen asian suhteen ja halus etteenpäin! Sitte mä hokasin, että aijaa, täältäkö voi lähtä opiskelemaanki vielä ja pääsee etteenpäin ja on nuin innostunut asiasta ja päämäärätietonen. Että se oli mulle hirmusen tärkeä.”*

*”Vertaistuki on älyttömän tärkeää!! Se, että näkee, että muillakin ihmisillä on vaikeuksia, että en mä oo ainut.. Niistä asioista keskusteleminen, siinä*

*ku ollaan niinku samassa tilanteessa oikeastaan, nii siinä niinku uskaltaa avautua erillä lailla eikä pidä sitä roolia yllä. Se oli voimaannuttavaa.”*

*”Tavallaan ollaan samassa veneessä ja jokaisella on ne omat vaikeudet selvitä työmarkkinoille... siitäki on apua että tietää että on niitä muitaki samassa tilanteessa.”*

*”No se, että on ollu ihmisiä ympärillä. Jotku on kokenu pahoja asioita, samoja asioita ja niistä voi päästä etteenpäin. Että se ei oo niinku loppuelämä pilalla, vaan siitä voi päästä etteenpäin tosiaan elämässä ja näin on käynyt.”*

Ammatillisen kuntoutuksen prosessin etenemisessä toisten kuntoutujien kannustava esimerkki on usein synnyttämässä ja lisäämässä asiakkaan motivaatiota oman elämänsä suunnitteluun ja muutokseen.

*”Tuli semmoinen, että hei tuoki pystyy vielä lähteen opiskelemaan ja mennee etteenpäin, miks mää en vois? Tänne tullessa mä en ollu ajatellukaan että mä nyt vielä johonki kouluun lähtisin! ...Se tuli niinku täällä. Koulunlähtöajatus tuli tän kuntoutuksen kautta ja sen esimerkin kautta oikeestaan. Nyt oon koulussa ja kaikki on menny aika niinku systemaattisesti etteenpäin.”*

Kuntoutuminen on myös uudistavaa oppimista, jota Peavyn (2006, 95) mukaan tapahtuu ohjatun osallistumisen prosesseissa. Asiakkaan kertomuksen mukaan kuntoutustyöntekijöiden kannustus ja tuki prosessissa auttoivat kuntoutujaa näkemään mahdollisuutensa uudessa valossa ja luottamaan omaan intuitioon. Kuntoutustyöntekijän tehtävänä on tällöin toimia innostajana ja välittää asiakkaalle tunnetta ja rohkaisua, että uskoo muutoksen olevan mahdollista. Onnismaan (2007, 47) sanoin ”mahdollistavuus on toiveikasta puhetta, joka kuuluu ohjausvuorovaikutukseen”. Tai kuten Särkelä (2001, 86) toteaa, ”sosiaalisessa auttamistyössä asiakasta autetaan löytämään tavoitteensa, tulevaisuutensa, näkemään sen että homma ei ole vielä ohi. Elämää on vielä elämättä.”

*”Ja sen, että pitää luottaa omaan intuitioon, että jos tuntee mielenkiintoa johonkin, nii uskaltaa mennä sitä kohti! Tavotella jotaki semmosta, mitä esimerkiksi tänne tullessa ei voinu etes kuvitella! Että uskaltaa. Ja kun sitä kannustetaan ja tuetaan, ja ollaan mukana siinä prosessissa, niin se auttaa sua aivan hirveesti!! Että uskoo sen olevan mahdollista! En mää yksin kotona ois ollenkaan osannu tällöisiä asioita miettiä enkä päästä etteenpäin.”*

### 5.5 Kehittämistarpeita ja ehdotuksia asiakkaiden kertomina

MT-kuntoutujien työhönvalmennuksen toteuttamisen prosessissa nähtiin kaikkien haastateltujen vastausten perusteella jotakin kehitettävää. Asiakkaan kertomuksissa esitettiin monenlaisia kehittämis ehdotuksia sekä ammatillisten kuntoutusohjaajien toiminnan että työvalmentajien toiminnan suhteen. Henkilöstöresursseja toivottiin lisää sekä ammatillisia kuntoutusohjaajia että työvalmentajia. Lisäksi asiakkaat näkivät tarpeellisena lisätä työvalmentajille sosiaalipuolen koulutusta ja yhtenäistä ohjeistusta, miten ohjaamista toteutetaan. Asiakkaan kohtaamiseen ja kuuntelemiseen toivottiin enemmän aikaa ja herkkyyttä. Työpisteissä toivottiin joissakin tapauksissa enemmän suunnitelmallisuutta ja keskustelua tulevista työtehtävistä kuntoutujien kanssa. Työn kuormittavuuden suhteen asiakkaiden kertomuksissa tuli esiin sekä ajoittaista turhautumista työn vähyyteen joissakin työpisteissä että ylikuormittumista toisessa työpisteessä.

Aloitustiedon toteuttamisesta toivottiin, että se olisi enemmän asiapitoinen ja siinä kerrottaisiin vähän enemmän alkavan kuntoutuksen sisällöstä. Asiakkaat toivoisivat aluksi saavansa selkeän lyhyen informaation, millaiseen palveluun he ovat juuri tulleet ja miten kuntoutusprosessi etenee jatkossa.

*”Että siitä alkubriefistä mä oisin odottanu, että se ois enemmän asiapitoinen ja kerrottais vähä enemmän... ei tullu sitä informaatiota mitä kaipa-  
si.”*

*”Sehän tuntu tai oli vähä semmonen sekava se alotus, sitte siinä piti niitä lappuja täytellä aika palijo ja ei siitä saanu semmosta selekiää kuvvaa, että mitä niinko on vaikka huomenna tai mitä on ens viikolla...”*

Kuntoutusjakson aloitukseen liittyen yhdellä asiakkaalla oli kokemus, että hän ei tullut kuulluksi, kun päätettiin siitä, missä työklinikan työpisteessä hän aloittaa työhönvalmennusjaksonsa. Ratkaisun saneli hänen mukaansa silloin se, missä pisteessä oli tilaa. Yhden kuntoutujan kokemuksen mukaan alkukartoitusjaksolla teetetyt testit olivat rankkoja ja aloitus oli sen vuoksi vaikeaa.

Sosiaalista herkkyyttä toivottiin sekä ammatillisen kuntoutusohjaajan että työvalmentajan työssä enemmän näkyväksi. Sairauden tuomat ja elämänhistorian negatiiviset kokemukset leimaavat useiden asiakkaiden minuutta ja asettavat mielestäni kuntoutustyöntekijöille eettisiä velvollisuuksia ammatilliseen kohtaamiseen. Työssä on huomioitava, että ei altisteta liialle kiireelle eikä äkkinäisille muutoksille, jotka sekoittavat mielenterveyskuntoutujien mieltä herkästi ja mahdollisesti aiheuttavat ongelmia ja oireita.

*”On tärkeää tietää ihmisen henkilökohtanen tausta, esimerkiksi kun minulla on tämä traumatausta, nii se altistaa kyllä semmoselle myllerrykselle, koko kroppa siinä reagoi: niskat, hartiat, kaikki menee niinku lukkoon ja pää on ku mehiläispesä ja se on semmoset kauheat reaktiot, mitkä saattaa kestää iltaanki asti ja seuraavaan yöhönki asti. Että siitä kärsii... Kiirepaukku saattaa laukaista semmosen.”*

*”Nii-in...asiakkaan tausta ja elämäntilanne pitäis ottaa huomioon, ettei tulis niitä negatiivisia kokemuksia lissää...”*

Kuntoutustyötä tehdään ihmisten kanssa, joiden tunteet, jaksaminen, valmiudet, motivaatio ynnä muut tekijät vaihtelevat enemmän kuin ns. normaalissa työyhteisössä. Tällöin työvalmentajalta ja muilta kuntoutustyöntekijöiltä tarvitaan jatkuvasti ”tilannelukutaitoa” ja herkkyyttä työpisteiden työyhteisön dynamiikan säätelyssä. Työtehtävien määrittelyistä yhdellä kuntoutujalla oli kokemusta, kuinka oman työpisteen ulkopuolelta tuli kiireellisiä toimeksiantoja, jotka sekoittivat aiotut päivän tehtävät. Tällaiset äkilliset muutokset eivät tue kuntoutumista ja mielestäni on tärkeää, että kaikki työtilaukset ja

työtehtävät tehtäisiin kunkin pisteen työvalmentajan kautta. Tällöin hän pystyy arvioimaan kuntoutujien realistiset kyvyt ja mahdollisuudet tehtävästä suoriutumiseen. Kuten Peavy sanoo, ohjaajan (eli työvalmentajan) on pyrittävä takaamaan asiakkaille emotionaalisesti turvallinen työympäristö.

*”Kun on keskittynyt jonkun asian tekemiseen, haluais tehdä sen asian loppuun.. Ettei tarvis hajottaa ittiä joka asiaan, moneen suuntaan, se ei niinku edistä kuntoutumista.”*

Ammatillisen kuntoutuksen prosessin toteuttamisen suhteen haastatelluista yhden kuntoutujan kohdalla kävi ilmi myös pettymys. Asiakas oli kokenut, että hänen kanssaan ei ollut järjestetty riittävästi yksilökeskusteluja eikä hänen asioihinsa yksilökeskusteluissa paneuduttu prosessin aikana riittävästi eikä hän kokenut tulleeensa kuulluksi. Asiakkaan kuvaama, ilmeisesti kiireen aiheuttama ohittamisen kokemus ei rakenna luottamuksellista yhteistyösuhdetta, eikä edistä refleктоivaan dialogisuuteen pohjautuvaa kuntoutumista.

*”Ja sitte just se, että kyllä pitäis olla vaikka puoli tuntia aikaa joskus pitää se palaveri eikä sillai kiireellä. Kuntoutuja tuntee ittensä aika pieneksi ihmiseksi, ku yrittää tuua niitä asioita esille ja toisella on kiire. No, ei se sano niitä asioita sitte. Että ne palaveritilanteet eivät saa olla semmosia, että nyt pittää mennä tuonne tai katotaanpa sitte seuraavalla kerralla.. Että semmosta hätästä ja tuli semmonen olo, että sori ku otin yhteyttä.”*

Ammatillisen kuntoutusohjaajan kanssa tapaamisia oli kaikkien haastateltujen mielestä liian vähän. Kehittämistarpeena tuli esiin kuntoutusohjaajan ja kuntoutujan palaverien pitäminen säännöllisemmin ja enemmän. Selkeyttä prosessin kulkuun toivottiin myös kaikissa tapauksissa:

*”.., että ois semmonen säännöllinen, nii tietäs että on aika tulossa... Että oli vähä semmonen olo, että niinkö olis unohdettu sinne.”*

*”Ne palaverit on yksi. Niitä pitäis olla enemmän.”*

*"Että selkeämmät rakenteet eikä saa unohtaa mittää välistä, että siinä tuntee semmosta eriarvosuutta muihin nähän, vähä niinku että muista huolehdittaan mutta minusta ei huolehita. Että semmosia tunteita voi tulla..."*

Informaation kulkuun ja asioihin perehdyttämiseen toivottiin jonkin verran parannusta. Esimerkiksi ryhmätoiminnoista tiedottaminen ja työpisteissä koneisiin ja laitteisiin perehdyttäminen koettiin asiakkaan kertomuksen mukaan puutteelliseksi.

Asiakkaan kunnioittavassa ja arvostavassa kohtaamisessa sekä ohjaajan työotteessa nähtiin myös kehitettävää:

*"...Ehkä kaikilla työohjaajilla ei oo ollu semmosta niinku.. kunnioittavaa ja halua auttaa eteenpäin asiakkaita, että ...että, vähän niinkö joissakin tilanteissa on tuntunu, että ei niin kauheen valmiita olla tekemään sen kuntoutujan eteen kaikkea, mitä vois. – Mutta osa taas on! Siis todella motivoituneita ja tekeviä ja ihanasti osaavat ne asiat tehdä."*

*"Eli suunnitelmallisuutta, asioiden loppuunsaattamista, vaikka todellisuudessa joutuu myös luovimaan ja muuttamaan suunnitelmia. Informaation jakamista, jos tulee muutoksia, niin kertoo ne syyt, miksi joku asia muuttuu, ettei asiakkaille jää epäselväksi."*

*"No, ensinnäki työvalmentaja on se lähin, kenen kans ollaan joka päivä ja sitte tota ammatillista kuntoutusohjaajaa pitäis usiammin näkyä.. nii, ja sitte ku kaikilla työntekijöillä ei oo sitä koulutusta eikä työkokemusta niinku ylipäättään tämmösistä ihmisistä..."Pitäiskö olla enemmän ammatillisia kuntoutusohjaajia, että riittäis aika paremmin kaikille, jos on paljo kuntoutujia, nii siinä väkisellä ehkä joku jää vähemmälle tai ilman..."*

Mielekkään tekemisen turvaamiseksi nähtiin asiakkaiden kokemina kehittämistarpeena myös työtehtävien suunnitteleminen ja ennakointi mahdollisuuksien mukaan. Työvalmentajan täytyy mielestäni pyrkiä enakkoon suunnittelemaan tulevat työtehtävät ja materiaalitarpeet, oltava ikään kuin askeleen edellä ja pyrittävä turvaamaan mielekäs

työ asiakkaille oikea-aikaisesti. Ohjaajan odotteluun oli kaksi haastatelluista kuntoutujista kertomansa mukaan turhautunut välillä. Myös työympäristön siisteyteen toivottiin kiinnitettävän huomiota. Mielekästä tekemistä ja osin ohjaamistakin kaivattiin joissakin työpisteissä enemmän.

*”Kyllä se tuota ahdistaa, jos ei oo sitä tietoa... Ihanne olis se että vois lopettaa työn ja jatkaa siitä aamulla ja jos homman saa valamiiksi, nii ois tiedossa mitä huomenna tehhään. Sillon se motivaatio sieltä sängystä nousemiseenki ois palijo parempi.”*

*”Ehkä sitte tai ainaki mulle olis saanu olla työtä enemmänki siellä... jos olis kytköksiä johonki firmoihin, joille tuottais jotaki. Että ois semmonen kunnollisen työn tekemisen meininki, sitä mä kaipasin täällä... Se tekemisen meininki tulee just siitä että tehhään oikialle asiakkaalle oikiaa työtä. Jos ois joku varatyö, jota voi tehdä paremman puutteessa.. Luulis että firmoille kelepais ilimanen työ, ku vaa löytys jotaki aika yksinkertasta tekemistä...”*

*”No, se työn kuormitus pitäis saaha sopivalle tasolle. Tekemistä pitäis olla kaikille tarpeeksi mutta ei liikaa... Ei sekään oo hyvä, jos liika tekeminen stressaa...”*

## 6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastattelin tutkimukseni aineistoksi neljää kuntoutujaa, joiden kaikkien elämäntilanne haastatteluhetkellä on erilainen. Yksi haastatelluista on MT-työhönvalmennuksen pääteeksi työllistynyt toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen. Yksi kuntoutuja on työharjoittelussa, jossa toiveikkaana mahdollisuutena on työllistyä palkkatuella ainakin määräaikaaisesti. Yksi haastatelluista löysi MT-työhönvalmennuksensa aikana uuden ammattisuunnitelman itselleen ja opiskelee parhaillaan tutkintoa koulutuksessa siihen. Yksi haastatelluista on sairaslomalla. Mielestäni haastateltujen asiakkaiden kuntoutusjakson jälkeinen elämäntilanne näkyy myös haastatteluaineistossa; tyytyväisempiä kuntoutuksensa toteutumiseen olivat ne, joiden elämän suunnitelmia MT-työhönvalmennus oli selkeästi auttanut eteenpäin.

Tutkimuskysymykseeni, mikä kuntoutuksessa kuntouttaa, löytyy monenlaisia vastauksia. MT-työhönvalmennuksen kuntoutusprosessia tarkasteltaessa yksi merkityksellinen kuntoutumista edistävä asia asiakaskokemusten perusteella on kuntoutuksen pitkäkestoisuus. Kelan standardi määrittelee työhönvalmennuksen enimmäiskestoksi 240 päivää, josta vähintään 60 päivää on oltava työharjoittelua työklubin ulkopuolella. Käytännössä kokonaisuus tarkoittaa noin yhtä vuotta. Kun kuntoutus toteutuu oikea-aikaisena asiakkaan tilanteen suhteen, MT-työhönvalmennus voi edistää ja avata kuntoutujalle uuden tien oman elämänsä rakentajana ja yhteiskunnan aktiivisena jäsenenä.

*”Kyllä varmaan se, että se on tarpeeksi pitkä prosessi eikä että käyään vaan muutama viikko.”*

Myös Kelan standardin mahdollistama jousto työaikojen suhteen MT-työhönvalmennuksen kahden ensimmäisen kuukauden aikana koettiin merkitykselliseksi kuntoutumista edistäväksi tekijäksi. Tällöin kuntoutujalla on aikaa sopeutua elämänmuutokseen, säännölliseen lähtemiseen ja uuteen vuorokausi-rytmiin. Elämänmuutokseen liittyen myös säännölliset ruokailut ja muut kuntoutuspäivään kuuluvat rutiinit sekä ryhmätoiminnoista erityisesti säännöllinen kuntosalivuoro koettiin kuntoutumista tukevaksi toiminnaksi.

Haastatteluaineiston analysointi nosti esiin kuntoutujien kokemuksiin perustuvia kuntoutumiseen vaikuttavia elementtejä. Kuntoutujien kokemuksille löytyy perusteluja mo-



nien eri kirjoittajien teksteistä. Särkelän, Peavyn ja Madsenin näkemykset kohtaavat ohjaussuhteen, hyvän ohjauksen ja sosiaalialan ammattilaisen pätevyysalueiden määrittelyissä. Tanskalainen Bent Madsen on luonut ”Madsenin kukka” -mallin, joka havainnollistaa sosiaalialan ammattilaisen pätevyysalueita. Sen mukaan ammattilaisen toimintapätevyys koostuu neljästä osa-alueesta eli ”kukan terälehdestä”: tuottavasta pätevyydestä, ilmaisullisesta pätevyydestä, kommunikatiivisesta pätevyydestä sekä analyyttisestä ja synteesejä luovasta reflektiivisestä pätevyydestä. (Ranne & Rouhiainen-Valo 2005, 34.)

MT-työhönvalmennuksessa ohjattu ja tuettu työ on Kelan standardinkin mukaisesti keskeistä. Mielekäs työ oli kaikkien haastateltujen kuntoutujien mielestä MT-työhönvalmennuksessa eniten vaikuttamassa kuntoutumiseen. Sen kautta myös muut tavoitteet mahdollistuivat ja kirkastuivat. Peavyn mukaan mielekkäässä toiminnassa ja dialogissa voidaan auttaa itseään vajavaisina ja kykenemättöminä pitämiään ihmisiä tulemaan tietoisiksi omista vahvuuksistaan ja kyvyistään. Voimavarojen vahvistaminen sekä yhteistyön ja luovuuden hengessä tapahtuva työskentely on innoittava ja vapauttava prosessi parhaimmillaan sekä asiakkaille että ohjaajille. (Peavy 2006, 26.)

Erityisesti työvalmentajille mielekkään työn ja tekemisen tarpeellisuus asettaa haasteen; asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja valmiuksien suhteen mielekkään tekemisen järjestäminen vaatii työvalmentajalta jatkuvaa toimintaympäristön ja tilanteiden analysointia, ryhmän sosiaalisten suhteiden ja niiden vaikutusten analysointia ja tarkoituksenmukaisia toimenpiteitä näiden seurauksena. Lisäksi se vaatii paljon käytännöllistä organisointityötä, kuten materiaalien ja työvälineiden hankintaa, tarjousten laskentaa, työvaiheiden suunnittelua ynnä muuta oikea-aikaisesti. Kuntoutustyössä tarvitaan siis Madsenin määrittelemää tuottavaa pätevyyttä, jolloin ammattihenkilö kykenee suunnittelemaan ja organisoimaan toimintaa, kehittämään työtä innovaatioiden avulla ja ratkaisemaan arkipäivän ongelmia myös käden taitoja käyttäen. (Laiho 2005, 46.)

Kuntoutumisympäristössä ja -prosessissa kuntoutumista edistäviä tekijöitä ovat haastateltujen kertomusten perusteella muun muassa arvostava ja rento sekä hyväksyvä ja turvallinen työilmapiiri sekä osallisuuden ja tarpeellisuuden kokemukset. Turvallisen työilmapiirin ja yhteistyösuhteen luomiseen ohjaaja tarvitsee Madsenin ilmaisullisen pätevyyden kuvaamaa esteettistä herkkyyttä asettua toisen ihmisen asemaan ja herkkyyttä

asiakkaan yksilölliselle sekä fyysiselle että merkitykselliselle elämisen ympäristölle. Kuntoutustyöntekijän on omattava sosiaalista herkkyyttä havaita ja ottaa huomioon asiakkaiden elämänkentän rajoitukset ja taustat toimintaa suunnitellessaan. Peavy (2006,116) puhuu yhteisen maaperän löytämisestä ja ihmiskasvoisen kohtaamisen tarkeydestä ohjaustyössä. Osallisuuden ja tarpeellisuuden kokemusten tuottamiseksi ja aikaansaamiseksi ohjaajien tulee pyrkiä työskentelemään yhdessä asiakkaiden kanssa, kuten Peavy sanoo, kumppaneina. Hänen näkemyksen mukaan se vahvistaa ja parantaa yhteistyösuhdetta ja antaa kaikille osapuolille mahdollisuuden älykkääseen ja aktiiviseen osallistumiseen ongelmanratkaisuisissa. (Peavy 2006,121.) Omassa työssäni olen kokenut saman asian ja se tuli esiin myös kahdessa haastattelussa.

Merkityksellisinä kuntoutumisen edistäjinä koettiin myös toisten kuntoutujien antama vertaistuki ja sosiaaliset suhteet. Muiden ihmisten läsnäolo ja kommunikointi toisten kanssa vahvistaa ihmisen sosiaalisia taitoja. Monet kuntoutujat kärsivät sosiaalisten tilanteiden pelosta. Työklinnkatyöskentely on osaltaan myös ”sosiaalista siedätystä” ja auttaa ja rohkaisee ihmistä itseilmaisuun, kun turvallisuus vuorovaikutussuhteissa saadaan luotua. Ohjaajan toiminta edellyttää tässä yhteydessä myös kommunikatiivista pätevyyttä. Tällöin hän kykenee rakentamaan yhteistyötä, solmimaan luottamuksellisia vuorovaikutussuhteita ja organisoimaan sosiaalista toimintaa eettisesti hyväksyttävästi yhteisesti sovittuihin normeihin perustuen. (Laiho 2005, 47.) Myös Peavy (2006, 110) korostaa ohjaajan velvollisuutta huolehtia siitä, että työskentely ja vuorovaikutus ryhmässä tapahtuvat emotionaalisesti mahdollisimman turvallisella tavalla.

Kuntoutujan ja ohjaajien välinen vuorovaikutus on erittäin merkityksellistä kuntoutumisen toteutumisessa. Hyvän asiakassuhteen rakentamiseksi tarvitaan Särkelän (2001, 31) mukaan luottamusta, välittämistä, hyväksymistä ja jämäkkyyttä. On tärkeää, että työntekijän ja asiakkaan välille syntyy luottamus siihen, että yhdessä pyritään ja sitoudutaan johonkin hyvään. Särkelän (2001, 40) mukaan työntekijän kannattaa käyttää luottamuksellista työskentelysuhdetta tarvittaessa jämäkästi, koska asiakas kokee työntekijän vaativuuden välittämisenä, jos yhteistyösuhde on hyvä. Kuntoutustyössäkin työntekijältä vaaditaan empaattisen ymmärtämisen lisäksi myös jämäkkyyttä. Vaativuus oikeissa tilanteissa on asiakkaan tietoihin ja taitoihin luottamista ja arvostamista. Kuntoutustyöntekijöiden on syytä varoa kuntoutujan tarpeettoman riippuvuuden syntymistä ammattihenkilöihin (Järvikoski & Härkäpää 2011, 269). Kuntoutuksen yhtenä tavoitteena on

lisätä asiakkaan itsenäisyyttä oman elämän rakentajana ja toimijana. Liiallinen empaattisuus tai kaverillisuus ei edistä kuntoutumista vaan saattaa aiheuttaa riippuvuuden syntymistä. Työntekijän on tarpeellista tässä suhteessa tiedostaa oma ammattiroolinsa ja pystyä erottamaan se omasta persoonallisuudestaan.

Myös aito kohtaaminen, kunnioittaminen, läsnäolo, kuunteleminen, empaattisuus, herkkyys ja dialogisuus tulivat tutkimukseni tuloksina esiin kuntoutumista tukevan vuorovaikutuksen ominaisuuksina. Peavy käsittelee paljon näitä samoja teemoja sosiodynaamisessa ohjauksessaan. Samansuuntaisia ajatuksia löysin Virpi Toivosen työpajaohjauksesta tekemästä tutkimuksesta. Mielestäni hän tuo seuraavassa sosiodynaamisesta ohjauksesta esille monia olennaisia asioita, jotka koen itsekkin tärkeinä kuntoutumista edistävinä tekijöinä. Sosiodynaamisessa ohjauksessa toiminta perustuu keskusteluun, dialogiin ja kerrontaan toiminnallisten menetelmien kautta. Jatkuvan reflektoinnin ja kunnioituksesta syntyvän kommunikaation vaikutuksesta hyvässä ohjaussuhteessa syntyy kysymyksiä ja vastauksia, toimintaa ja positiivista yhteistä kokemista. Näiden seurauksena ihmisen luottamus omaan itseen ja ympäröivään maailmaan lisääntyy ja vahvistuu. Myös ohjaajan rohkeus lähimmäisen rakkauteen ohjattavien kohtaamisissa, kunnioitus, kuuleminen, suvaitseminen ja ajan antaminen - levon, rauhan ja kiireettömyyden tarjoaminen - ovat Toivosen tutkimuksen mukaan tärkeitä erityisesti vaikeassa elämäntilanteessa olevan asiakkaan kanssa. (Toivonen 2011, 34)

Hyviin auttajiin on vaikuttavuustutkimuksien mukaan liitetty seuraavia ominaisuuksia: aitous, asiakkaan kunnioittaminen, empatia ja konkreettisuus. Asiakasta voi auttaa eteenpäin, jos auttaja kykenee selkeästi ja konkreettisesti jäsentämään asiakkaan kanssa tilanteen ja mahdollisesti synnyttämään konkreettisia tavoitteita sekä keinoja niiden saavuttamiseksi. (Särkelä 2001, 41 - 42.) Edellä mainittu tuli esiin myös haastatteluissa, konkreettiset tavoitteet ja suunnitelmat edistivät asiakkaan motivoitumista ja sitoutumista kuntoutusprosessiinsa.

Lisäksi tutkimuksessani haastatellut asiakkaat nimesivät kuntoutumista edistävän, hyvän ohjaajan ominaisuuksiksi ja ohjaamisen elementeiksi seuraavia tekijöitä: huumori, kuunteleva läsnäolo, uuden opetteleminen ja ohjaaminen, asiakaslähtöisyys, yhdessä tekeminen, dialogisuus työn äärellä, tasavertaisuus ja tasapuolisuus, innostaminen ja kannustaminen, onnistumisen kokemukset sekä mielekkään työn järjestäminen ja mah-

dollistaminen. Edellä lueteltujen elementtien toteutuminen kuntoutustyössä sekä työvalmentajan että ehkä vielä enemmän ammatillisen kuntoutusohjaajan työssä vaatii analyttistä, synteisiä luovaa reflektiivistä pätevyyttä. Se tarkoittaa työntekijän oman havainnoinnin, ajattelun ja toimintakäytännön kriittistä arviointia ja sen perusteella oman toimintansa tietoiseksi tekemistä. Tällöin työntekijä jäsentää toimintaa, luo tekemiensä johtopäätösten perusteella uusia toimintakäytäntöjä ja uutta teoriaa. Näin työtä voidaan kehittää arkitietoa ja teoreettista tietoa yhdistelemällä. (Ranne & Rouhiainen-Valo 2005, 35.)

Tutkimukseni tulosten perusteella kuntoutumista eivät edistä kiire ja liian tiukat aikataulut työtehtävien suhteen, toisaalta ei myöskään liiallinen joutilaisuus eikä tekemättömyys eikä epäsiisti työympäristö. Ohittamisen ja puutteellisen luottamuksen kokemukset vievät myös pohjaa tulokselliselta kuntoutustyöltä, kuten yhden haastattelun kokemuksen perusteella joudun toteamaan. Yhdyn Onnismaan (2007) näkemykseen siitä, kuinka ”ohjauksessa tulisi olla riittävästi aikaa ja tilaa kuunnella mahdollisuuksia, mutta tunne kiireestä pudottaa pohjan koko ohjausprosessin uskottavuudelta ja sen rauhalliselta suunnittelulta”. Kiireen näyttäminen viestii asiakkaalle siitä, että hän ei ole työntekijälle tärkeä. Onnismaa sanoo mielestäni osuvasti, kuinka ohjaaja ehtii lyhyessäkin ajassa tervehtiä, hymyillä, keskittyä kuuntelemaan, vastata, tarkastaa kalenterista milloin olisi enemmän aikaa tavata ohjattava ja lopuksi hyvästellä ohjattava. Tämän hän voi tehdä hätäilemättä, läsnä ollen, kuunnellen ja kunnioitusta osoittaen. (Onnismaa 2007, 39).

Edellä kuvatut asiat ovat yksittäisinä pieniä, mutta niiden merkitys kuntoutujien kokemuksina on tutkimustulostenikin perusteella suuri. Tärkeää kohtaamisissa on mielestäni aito välittäminen, joka heijastuu asiakkaalle. Asiakkaan antautuminen yhteistyösuhteeseen riippuu Särkelän (2001) mukaan siitä, kuinka hän kokee ja tulkitsee työntekijän suhtautuvan häneen. Sosiaalialan työn ammattietiikkaan liittyen hän tuo esiin, että työmoraaali muodostuu sekä altruismista eli lähimmäisen rakkauden tunteesta että velvollisuudesta. (Särkelä 2001, 127.)

Kuntoutuksen arvoina mainitaan muun muassa hyvinvointi, tasa-arvo, autonomia, vallinnan mahdollisuus ja valtaistuminen. Kuntoutuksessa tulee pyrkiä edistämään kuntoutumisen kannalta oleellisia ja hyviä asioita, mutta samalla olisi pyrittävä huolehtimaan

siitä, että kuntoutujan autonomisuus ja itsenäisyys eivät vaarannu prosessin eri vaiheissa. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 269.) Myös kuntoutustyön eettisyyttä on syytä tarkastella edellä mainittuihin arvoihin peilaten. Kokonaisuudessaan tekemämme kuntoutustyö on vaativaa ihmisten kanssa tehtävää heidän tulevaisuuteen suuntautuvaa, korjaamaan ja rakentamaan pyrkivää toimintaa. Sen toteuttamisessa tarvitaan Madsenin kuvaamaa toimintapätevyyttä, jossa yhdistyvät kaikki pätevyysalueet.

Toimintapätevyyden näyttäytyminen eri ihmisillä erilaisena riippuu heidän persoonallisista vahvuuksistaan. Sen osa-alueet myös näyttäytyvät eri tavoin erilaisissa tilanteissa riippuen meneillään olevista haasteista. (Ranne & Rouhiainen-Valo 2005, 34.) Toimintapätevyyttä on myös ammattilaisen kyky kulkea asiakkaan rinnalla. Uskallus, jatkuva elinikäinen oppiminen ja tutkiva työote vahvistavat toiminnallista pätevyyttä, samoin sopeutuminen uusiin yllättäviin tilanteisiin sekä luovuuden käyttämisen kyky vaikeissakin tilanteissa. (Laiho 2005, 49.) Tutkimustulosten analyysistä voidaan mielestäni päätellä, että toimintapätevyyden eri osa-alueita tarvitaan kuntoutustyössä monissa eri yhteyksissä: Tarvitaan sekä monia pätevyysalueita samanaikaisesti että samaa pätevyysaluetta monissa eri yhteyksissä ja prosessin eri vaiheissa. Tutkimukseni johtopäätöksenä voin todeta, että kuntoutustyössä sosiaalialan ammattihenkilön toimintapätevyyden kaikki osa-alueet ovat oleellisia ja niissä riittää kehittymishaasteita kuntoutustyöntekijöille jatkuvasti.

Lopuksi kiteyttäen: Kuntoutustyössä muistettavaa on, että

Motivaatio on sitä, että unelmien ylle vedetään työhaalarit.

– Parker Robinson

\*\*\*

mutta, toisaalta myös tämä:

Anna muutokselle aikaa. Eihän mikään voi kasvaa pellossa,  
jota jatkuvasti kynnetään.

– tuntematon

\*\*\*

## 7. POHDINTA

Asiakkaiden kertomukset kuntoutumisen toteutumisesta ovat avartaneet kokemusmaailmaani kuntoutustyöntekijänä. Toisaalta olen kokenut riemullisia oivalluksia ja saanut toivomaani vahvistusta aikaisemmalle ymmärrykselleni hyvästä asiakastyöstä mielen-terveyskuntoutuksessa. Toisaalta olen kokenut myös voimattoman harmistuksen ja turhautumisenkin tuntemuksia asiakkaiden kertomusten kautta. Kaikki ei aina ole ollutkaan sitä, miltä se on päällepäin näyttänyt. Opinnäytetyön tekemisen kokemusten myötä olen vakuuttunut entistä enemmän jatkuvan reflektoinnin tarpeellisuudesta sekä työntekijöiden kesken että asiakkaiden kanssa. Aito kohtaaminen ja luottamuksellinen yhteistyösuhte ovat auttamistyön keskeisiä lähtökohtia eivätkä ne synny itsestään. Kuntoutustyö vaatii työntekijöiltä jatkuvasti kokonaisvaltaista paneutumista; Onnismaan (2007) sanoin ”aikaa, huomiota ja kunnioitusta” ohjaus- ja neuvontatyössä.

Opinnäytetyön aiheen läheisyys oman työni kautta on ollut sekä rikkaus että taakka. Aiheen rajauksen ja teoreettisen viitekehyksen suhteen olen pohtinut, että olisi ehkä ollut järkevää rajata niitä vielä enemmän, koska teoriaa aiheesta löytyy todella paljon. Tavoitteeni on kuitenkin, että työni on käytännönläheinen ja työelämälähtöinen. Opinnäytetyöprosessi on ollut vaativa työn ohessa yksin tehtynä. Varsinkin analyysivaiheessa olisin kaivannut refleктоivaa kumppania työn tekemisessä. Onneksi olen saanut käydä rikastuttavaa dialogia työelämäohjaajani kanssa työyhteisössä. Kiitos siitä Paulille!

Tutkimustyöni kuluessa ja sen eri vaiheissa asiakaskokemuksia analysoidessa mietin aineiston hankinnan eri vaihtoehtoja ja niiden mahdollisia merkityksiä tutkimustuloksiin. Haastatteluaineisto on pieni otos, jossa kerrotut asiakaskokemukset ovat nimenomaan näiden asiakkaiden kokemuksia. Pohdin myös sitä, jos otos olisi ollut täysin satumanvarainen; olisinko saanut asiakkaiden ääntä näinkään moni-ilmeisenä esiin? Haastateltavat henkilöt tiesin ennakolta, joukossa on sekä hiljaisia että puheliaita ihmisiä. En osaa sanoa, olisivatko kokemukset ja tulokset olleet erilaisia, jos haastateltavat olisivat sattuneet olemaan hyvin niukasti sanallisesti kommunikoivia. Tällöin vaarana olisi mielestäni voinut olla se, että olisin joutunut tulkitsemaan enemmän heidän vastauksiaan ja sanoma olisi voinut värittyä alkuperäisestä erilaiseksi. Haastateltavien valintaa olen pohtinut myös kuntoutuksen tuloksellisuuden näkökulmasta. Toki olisin voinut valita haastateltavat asiakkaat vuosien varrella nähtyjen ja koettujen kuntoutuksen ”helmien”

joukosta, jolloin tietoa ja kokemusta siitä, mikä kuntoutuksessa kuntouttaa, olisi ehkä tullut monipuolisemmin esiin. Mutta tällöin en todennäköisesti olisi saanut esiin niitä kehittämistarpeita, joita tämä aineisto tuotti. Sen koen kuitenkin tutkimukseni hyödynnettävyyden kannalta ensiarvoisen tärkeänä.

Koska työklินิกka tuottaa jatkuvasti palveluja ulkopuolisille asiakkaille työvalmentajien ja kuntoutuja-asiakkaiden voimin, yhtälö on usein haasteellinen. Työvalmentajien tehtävä on vastata tuotettavista palveluista, niiden aikatauluista ja laadusta niitä ostavalle yleisölle. Haasteena on saada työn kuormittavuus sovitettua kuntoutuja-asiakkaiden voimavarojen mukaiseksi. Työtehtävien ja tuotettavien palvelujen suhteen on jatkuvasti syytä miettiä, millaista palvelua ja missä määrin pystymme työkllinikalla tuottamaan kuntoutujien resurssit huomioiden ja kuntoutumista mahdollisimman hyvin edistävällä tavalla. Eettistä keskustelua on siis tarpeen käydä työyhteisössä myös ikään kuin ”pulla vai kuntoutus” – näkökulmasta jatkuvasti, jotta ”kuntoutus” pysyisi työfilosofiassa ja työkäytännössä kirkkaana ensisijaisena arvona ja ”pulla” eli myytävät tuotteet ja palvelut arvokkaana välineenä kuntoutumisen edistäjänä.

Kuntoutujien voimavarat ja jaksaminen eli asiakaslähtöisyys tulee mielestäni olla ehdoton lähtökohta sekä kuntoutusprosessin suunnittelussa että työhönvalmennuksen toteuttamisessa eri työpisteissä. Työvalmentajille tämä asettaa erityisiä haasteita, koska aikataulupaineista ja laatuvaatimuksista huolimatta kuntoutujille ei voi säilyttää vastuuta tehtävistä töistä liiaksi. Työvalmentajan on tavallaan oltava työpisteensä vastuullinen ”esimies”, joka ottaa ja kantaa vastuun sekä tuotannosta että ”henkilöstöstä” ja sen jaksamisesta. Työvalmentaja huolehtii ja vastaa tilauksista, hän mahdollistaa resurssit tilausten tekemiseen, ohjaa, neuvoa, auttaa, kuuntelee. Hän pyrkii luomaan työpisteeseen emotionaalisesti turvallisen työympäristön ja tarkoituksenmukaisen tilan, jossa kuntoutuja-asiakkaat voivat työskennellä. Hän on tavallaan ”tiiminvetäjä”, joka arvostaa ja osoittaa arvostavansa kuntoutuja-asiakkaitaan, pyrkii luomaan luottamuksellisen tasa-arvoisen yhteistyösuhteen heidän jokaisen kanssa, antaa mallia dialogiseen vuoropuheluun pyrkien edistämään ihmisten osallisuutta ja voimaantumista. Yhdessä tehtävä konkreettinen työ on kehys ja väline, jonka ympärille ja jonka kautta nämä kuntoutumista edistävät elementit rakentuvat.

Hyvän kuntoutustyön toteuttamisessa myös työyhteisön esimiestyö on merkittävä tekijä. Mielestäni koko työyhteisössä työntekijöillä esimiestasolta ruohonjuuritasolle tulee olla samanlainen filosofia kuntoutus- ja ohjaustyön taustalla. On tärkeää, että työntekijät kokevat saavansa esimiehen tuen asiakaslähtöisen kuntoutustyön tekemiseen ja kokevat tekemänsä työn arvostetuksi ja eettisiltä periaatteiltaan kestäväksi. Sosiodynaamisen ajattelun filosofiaan kuuluu dialogisuus eli yhteinen, refleктоiva ja jatkuva keskustelu yhteisesti toteutettavasta auttamistyöstä. Esimiehen tehtävä on edistää avointa keskustelukulttuuria, pyrkiä luomaan työyhteisön jäsenien kesken toisia kunnioittava ilmapiiri. Kuten Peavykin totesi ohjaajan tehtäväksi emotionaalisesti turvallisen työskentelyilmapiirin luomisen, mielestäni sama pätee myös esimiestyön ja työyhteisön ilmapiirin suhteen. Jos työntekijä kokee työyhteisön ilmapiirin turvalliseksi ja oman asemansa siinä arvostetuksi, hän voi sekä pyytää että antaa apua tarvittaessa ja ongelmatilanteissa voidaan yhdessä rakentavasti pohtia parhaita mahdollisia ratkaisuja.

Kuntoutustyössä ja erityisesti mielenterveyskuntoutuksessa tarvitaan mielestäni runsaasti sekä asiakkaan osallisuuteen perustuvaa että työryhmän yhteistä keskustelua, jotta asiakkaalle paras ja todellisuudessa toimiva ratkaisu kulloisessakin tilanteessa ja kuntoutusprosessin eri vaiheessa voidaan löytää. Myös kuntoutustyön eettisyyden suhteen työyhteisössä tarvitaan säännöllistä ja jatkuvaa yhteistä pohdintaa. Taloudelliset asiat ja toiminnan tuloksellisuus ovat toiminnan jatkuvuuden kannalta tärkeitä. Samoin on tärkeää tiedostaa asiakastyön eettiset lähtökohdat ja moraaliset velvollisuudet sen toteuttamisessa. Kuten Sosiaalialan ammattilaisten eettisissä ohjeissakin sanotaan, ammattilaisen on kyettävä arvioimaan kriittisesti myös toimintaorganisaatiotaan ja sen toiminnan tavoitteita ja perusteita. Talentian etiikkaoppaassa on mielestäni kiteytetty kuntoutustyömme laadukkaan toteuttamisen kannaltakin oleellisen tärkeitä asioita:

*”Hyvä ammattietiikka ei koskaan tule toteutumaan niin, että eettisestä pohdinnasta voitaisiin luopua. Ei ole olemassa käsikirjaa, josta katsottaisiin kuhunkin tilanteeseen sopiva toimintaohje. Sosiaalialan työ on aina keskeneräistä. Kyseessä on jatkuva reflektioprosessi, jota täytyy jaksaa tietoisesti ylläpitää kaikessa ammatillisessa toiminnassa. Eettisiä ohjeita on tulkittava ja kehitettävä uudelleen, ja niistä on keskusteltava jatkuvasti. Ammattietiikka on yhteisöllinen asia. Yhteisön on tartuttava rohkeasti ja avoimesti eettisten ongelmien ratkaisemiseen, niitä ei pidä vähätellä ja mitätöidä. Tavoitteena on, että eettinen keskustelu ei koskaan ole vain yksit-*



*täisen työntekijän vastuulla vaan, että siihen osallistuu koko työyhteisö ja organisaatio. Ammattieettisyyteen sisältyy silti myös jokaisen yksittäisen työntekijän vastuu omasta ammattitaidostaan ja sen ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Hyvillä eettisillä periaatteilla ei voi korvata puutteellista ammattitaitoa.”* (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2009,6.)

Sosiaalipedagoginen ajattelu painottaa yhteisöllisyyden kokemusta erityisesti asiakkaan tai asiakasryhmän näkökulmasta. Yhteisöllisyyden kokemus on myös työyhteisössä työskentelevän ammattilaisen hyvinvoinnin ja työkykyisyyden edellytys. Puhutaan sosiaalisesta pääomasta työyhteisöjen ja -organisaatioiden voimavarana. (Ranne & Rouhiainen-Valo 2005, 30.) Työyhteisön hyvinvointi heijastuu siellä tehtävään asiakastyöhön väistämättä. Siksi on tärkeää, että työntekijöillä on, kuten Quintana ilmaisee ”palvelun henki”, jota voidaan säilyttää ja vahvistaa hyvällä esimiestyöllä.

Sosiokulttuurinen innostaminen on läheisesti sosiaalipedagogiikkaan liittyvä käsite. Leena Kurki (2000, 138 - 139) pitää erilaisia ilmaisullisia aktiviteetteja hyvin käyttökelpoisina sosiokulttuurisessa innostamisessa. Hän pitää taidetta eri muodoissaan innostamisen keskeisimpinä menetelminä. Kuntoutustyössä saamani kokemusten perusteella yhdyn Tuula Ruususen(2005, 54 - 55) käsitykseen, jonka mukaan taide voi olla tekijälleen voimaannuttava, itsetuntoa ja itsetuntemusta lisäävä ja vuorovaikutusta rikastava väline. Jatkotutkimusaiheena voisi tutkia sosiokulttuurisen innostamisen teorian soveltamista käytännön kuntoutustyössä. Erityisesti taiteen merkitystä ja hyödyntämistä kuntoutumisen edistämisessä voisi pohtia ja tutkia toiminnallisen tutkimuksen kautta.

## LÄHDELUETTELO

Airaksinen Timo, 2006. Onnellisuuden opas. Helsinki: Johnny Kniga.

Buchert, Ulla & Vuorento, Mirkka 2012. Suomalaisten hyvinvointipalveluiden ammattilaisten näkemyksiä maahanmuuttajien ammatillisen ja mielenterveyskuntoutuksen haasteista ja ratkaisuista. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 81, 2012. Hakupäivä 12.4.2013.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37373/Selosteita81.pdf?sequence=1>

DalMaso, Riitta & Kuosmanen, Voitto 2008. Subjektuuden ja emansipaation edistäminen on 2000-luvun sosionomin sosiaalipedagogisen ammatin ja työn ydintä. s. 35 – 48. Hakupäivä 2.12.2012.

[http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki\\_A\\_2\\_2008.pdf](http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki_A_2_2008.pdf)

Deegan, Patricia 2001. Recovery: The Lived Experience of Rehabilitation. Teoksessa Spaniol, Leroy & Gagne, Cheryl & Koehler, Martin (eds.): Psychological and Social Aspects of Psychiatric Disability. Center for Psychiatric Rehabilitation. Sargent College of Health and Rehabilitation Sciences. Boston. Boston University. 92- 98.

Eskola, Jari 2007. 6-8? (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 32- 46.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, Juha & Kurki, Leena 1997. Sosiaalipedagogiikka. Porvoo: WSOY.

Hämäläinen, Juha 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Opetusjulkaisuja 1/1999.

Kuopio: Kuopion yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOYpro Oy.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Kelan avo- ja laitospuotoisen kuntoutuksen standardi yleinen osa 2011. Liite 3. Hakupäivä 10.5.2013.

[http://www.kela.fi/documents/10180/157956/Yleinen+osa\\_paivitetty+versio.pdf/76c52504-34d8-4d87-8ffd-f2661426effe](http://www.kela.fi/documents/10180/157956/Yleinen+osa_paivitetty+versio.pdf/76c52504-34d8-4d87-8ffd-f2661426effe)

Kelan mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen standardi 2011. Hakupäivä 22.3.2013.

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/%28WWWAllDocsById%29/2E60D5BEDB347E7EC22577E6004C6583/\\$file/StandardiMTtyohonvalmennus.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/%28WWWAllDocsById%29/2E60D5BEDB347E7EC22577E6004C6583/$file/StandardiMTtyohonvalmennus.pdf)

Kettunen, Reetta & Kähäri-Wiik, Kaija & Vuori-Kemilä, Anne & Ihalainen Jarmo 2003. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Porvoo: WSOY.

Kiviniemi, Liisa & Läksy, Marja-Liisa & Matinlauri, Timo & Nevalainen, Kaija & Ruotsalainen, Kari & Seppänen, Ulla-Maija & Vuokila-Oikonen, Päivi 2007. Minä mielenterveystyöntekijänä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Koskisuus, Jari 2004. Eri teitä perille. Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuntoutusportti.fi. Hakupäivä 14.4.2013.

[http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutus/kuntoutusjarjestelma/ammattillinen\\_kuntoutus/](http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutus/kuntoutusjarjestelma/ammattillinen_kuntoutus/)

Kuntoutusselonteko 2002. hakupäivä 11.4.2013.

<http://pre20031103.stm.fi/suomi/eho/julkaisut/kuntselonteko2002/kselte02.pdf>

Kurki, Leena 2002. Persoona ja yhteisö. Personalistinen sosiaalipedagogiikka. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kurki, Leena 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Laiho, Ella 2005. Sosiaalipedagogiikan ja erityispedagogiikan kohtaamispisteitä sosionomi (AMK) -opiskelijoiden näkemänä. Teoksessa Ranne, Kaarina & Sankari, Anne & Rouhiainen-Valo, Tuula & Ruusunen Tuula, (toim.) 2005. Sosiaalipedagoginen ammatillisuus – Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Sarja D, Muut julkaisut 1/2005. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.45–51

Lindqvist Martti, 1985. Ammattina ihminen. Keuruu: Otava.

Lönnqvist, Jouko & Lehtonen Johannes 2003. Mielenterveys ja psykiatria. Teoksessa Lönnqvist, Jouko & Heikkinen, Martti & Henriksson, Markus & Marttunen, Mauri & Partonen, Timo 2003. Psykiatria. Helsinki: Duodecim.13–19.

Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Peavy, R. Vance 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.

Peavy, R. Vance 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.

- Peltomaa, Marjo 2005. Kuntoutumisvalmius tarpeenmukaisen mielenterveyskuntoutuksen suunnittelun perustana. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Pohjola, Anneli 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 11–31.
- Ranne, Kaarina & Rouhiainen-Valo, Tuula 2005. Sosiaalialan ammatillisen käyttöteorian muotoutuminen sosionomi(AMK) koulutuksessa. Teoksessa Ranne, Kaarina & Sankari, Anne & Rouhiainen-Valo, Tuula & Ruusunen Tuula, (toim.) 2005. Sosiaalipedagoginen ammatillisuus – Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Sarja D, Muut julkaisut 1/2005. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu. 27–39.
- Ruusunen, Tuula 2005. Ilmaisulliset menetelmät – siltoja itseen ja toisiin. Teoksessa Ranne, Kaarina & Sankari, Anne & Rouhiainen-Valo, Tuula & Ruusunen Tuula, (toim.) 2005. Sosiaalipedagoginen ammatillisuus – Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Sarja D, Muut julkaisut 1/2005. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu. 54–61.
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2009. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta. 3. painos. Helsinki. Hakupäivä 18.4.2013.  
<[http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen\\_opas/flip/eettinenopas.pdf](http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/eettinen_opas/flip/eettinenopas.pdf)>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Ammatillinen kuntoutus. Hakupäivä 6.4.2013.  
<[http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/kuntoutus/ammattillinen\\_kuntoutus](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/kuntoutus/ammattillinen_kuntoutus)>
- Toivonen, Virpi 2011. Hyvää työpajatyötä etsimässä. Vastustajien innostamisesta sosiodynaamiseen ohjaamiseen. Hämeen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.  
<[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32228/hyvaa\\_tyopajatyota\\_etsimassa.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32228/hyvaa_tyopajatyota_etsimassa.pdf?sequence=1)>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2003: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Särkelä Antti, 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.